



**Продажи – это наука  
со своими правилами и закономерностями**

## **Дизайн мышление**

### **Целевая группа**

Курс предназначен для широкого спектра специалистов и менеджеров, в зону ответственности которых входит изучение клиентского опыта любых категорий клиентов компании.

В первую очередь курс будет полезен сотрудникам отделов маркетинга, продаж и обслуживания клиентов.

Курс также будет полезен сотрудникам, участникам программы кадрового резерва на замещение подобных должностей.

### **Длительность программы**

Рекомендовано проведение программы с учетом возможности реализовать практические упражнения

4 блока теории (3-4 часа)

3 блока практики (3-4 часа)

Теория и практика может чередоваться.

### **Цели курса**

- Дать понимание принципа получения клиентского опыта
- Ознакомить с моделью дизайн мышления
- Отработать на реальных примерах модель дизайн мышления
- Решить практические задачи участников тренинга

### **Методика**

Интерактивный практический тренинг с большим количеством разбираемых кейсов и анализируемой информации.

Основные упражнения проводятся на реальных и заранее подготовленных управленческих ситуациях.

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области управления продажами и развития навыков продаж

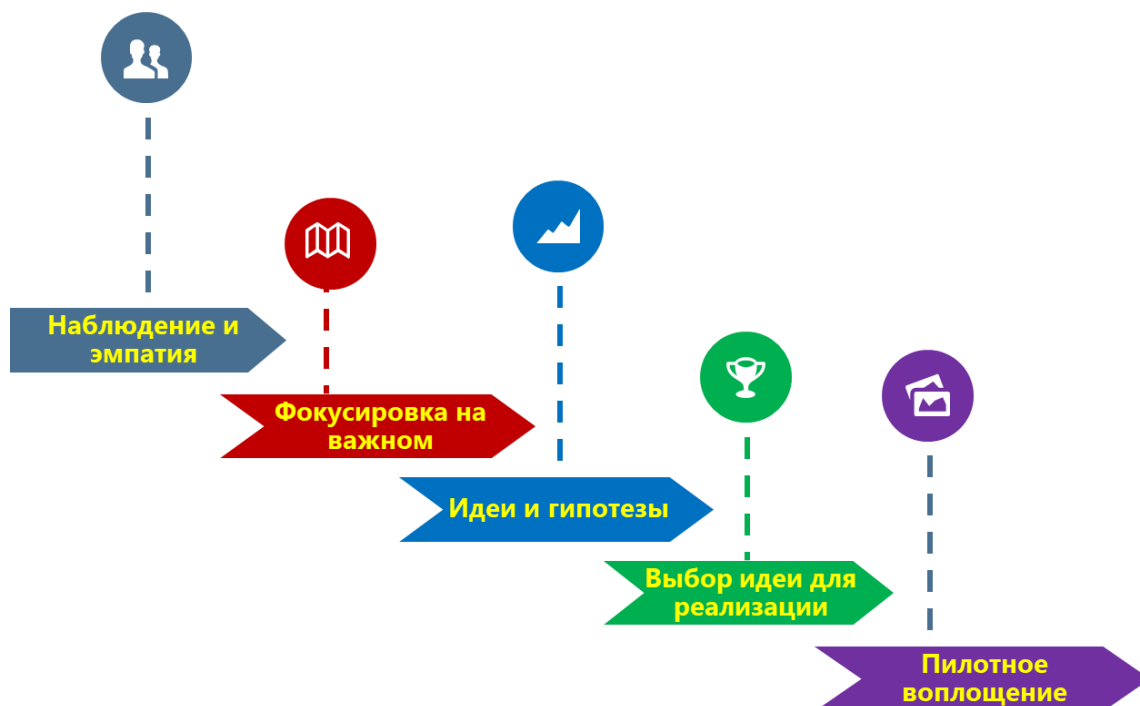
[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com)

+7 916 522 16 45

[www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



## Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями



## Содержание

### Определение

- Что такое дизайн мышление (ДМ)
- История вопроса
- Место дизайн мышления относительно других дисциплин и концепций
- Почему и как возникло ДМ
- Основная модель и последовательность шагов в ней

### Наблюдение и эмпатия

- Понятие эмпатии
- Способы наблюдения за клиентом
- Способы сбора необходимой информации
- Наблюдаемый и не наблюдаемый опыт клиента
- Различные способы наблюдения
- Ожидания клиента и формирование ожидания

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области управления продажами и развития навыков продаж

[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com)

+7 916 522 16 45

[www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



## Продажи – это наука

### со своими правилами и закономерностями

- Получение опыта использования продукта/услуги
- Маркетинг во время прогулки

*Упражнение.* Оценить полученный клиентом опыт использования товара или услуги. Описать мысли и чувства потребителя

### Фокусировка на главном

- Анализ составляющих клиентского опыта
- Выделение наиболее важных компонентов опыта
- Веса и значимость составляющих впечатления
- Эластичность опыта и впечатления по различным его компонентам
- Метод Норияки Кано – характеристики товара/услуги

*Упражнение.* Оценить элементы предложения клиенту, оценить их влияние на общее впечатление об опыте использования услуги/продукта

### Идеи и гипотезы

- Различные способы порождения гипотез
- Рациональные подходы к порождению новых гипотез
- Эмоциональный подход к порождению гипотез
- Ключевые причины и следствия, отделение причин от следствий
- Модель Исикавы
- Модель «5 почему»
- Эмоциональные подходы к порождению новых идей
- Обработка гипотез

### Выбор идеи для реализации

- Как принимаются решения
- Способность различных людей к принятию решения и осуществлению выбора
- Понятие интернальности
- Что влияет на принятие нами тех или иных решений
- Обстоятельства принятия решения и их влияние на человека
- Влияние штампов и стереотипов и как от них избавиться
- Сравнение и выбор значимых гипотез
- Способы выбора гипотез

Назаров Алексей

Бизнес-тренер и консультант в области управления продажами и развития навыков продаж

[Nazarov.nvision@gmail.com](mailto:Nazarov.nvision@gmail.com)

+7 916 522 16 45

[www.anazarov.org](http://www.anazarov.org)



## Продажи – это наука со своими правилами и закономерностями

*Упражнение.* Создать пул гипотез для решения предложенной проблемы. Сравнить их между собой и выбрать значимую для внедрения

### Пилотное воплощение

- Что такое пилотное воплощение
- Где запускать пилот
- Планирование и подготовка эксперимента
- Время проведения пилота
- Бюджет эксперимента/пилота
- Наблюдение за ходом реализации пилота и контроль ключевых показателей
- Завершение пилота и составление отчета об эффективности реализованной гипотезы

*Упражнение.* Спланировать и реализовать пилотный проект по изменению клиентского опыта

### Результат

1. Понимание участниками тренинга основных принципов дизайн мышления
2. Понимание основной модели применения подхода дизайн мышления
3. Навык применения всех элементов модели
4. Методика оценки альтернативных гипотез
5. Навык рационального выбора гипотез и принятие других решений
6. Реализация плотного проекта