

UITNODIGING

1-daagse masterclass

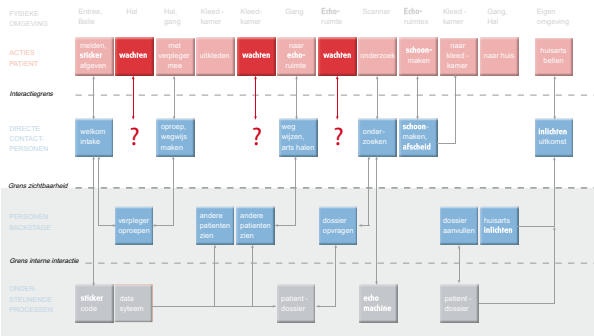
## Creëer een memorabele patiëntervaring met service design



MET MIXE KOM JE VERDER



## Service Blueprint



## Ervaar zelf hoe u een **memorable patiëntervaring** ontwerpt

Service design is sterk in opkomst voor het ontwikkelen van klantgerichte diensten. Kenmerkend is de innige samenwerking tussen medewerkers en patiënten bij het vormgeven van een memorabele klantervaring (co-creatie).

Een goede patiëntervaring bevordert het herstel, voedt de reputatie en creëert loyaliteit. Juist in dienstverlening laat je zien waar je voor staat. Genoeg redenen om **vanuit marketing** concreet aan de slag te gaan met de beleving van de patiënt.

In deze masterclass ervaart u de stappen in het **ontwerpproces**: van klantinzicht via conceptontwikkeling en prototyping naar de blauwdruk van een **onderscheidend zorgproces** dat **patiënten beter maakt, blij maakt** en **bindt**.

In samenwerking met

31VOLTS

# PROGRAMMA

- 9:30 Ontvangst op Landgoed de Horst  
De Horst 1, 3971 KR Driebergen
- 10:00 Introductie **zorg, marketing en service design**
- 11:00 Start Masterclass  
Naar een **dieper inzicht in wat de patiënt ervaart**  
met een rollenspel en observatie
- 12:30 Lunch
- 13:30 **Ontwerp het nieuwe service-concept**  
Naar een memorabele patiëntervaring – met behulp van  
5 verrassende ontwerptools
- 15:00 Pauze
- 15:30 Werkt het? Kwestie van uitproberen!  
Met **prototyping** wordt het nieuwe serviceconcept getest
- 16:00 Vastleggen in **service blueprint** en **presentaties** aan  
en van andere groepen
- 16.45 Afsluitende opmerkingen: van ontwerp naar  
**implementatie**
- 17:00 Borrel

Inschrijven: [www.mixe.nl](http://www.mixe.nl)

## 3 REDENEN OM TE KOMEN

- Ervaar zelf de kracht van service design
- Geef concreet vorm aan een memorabele patiëntervaring
- Ontdek de mogelijkheden van service design voor uw organisatie

### **Voor wie?**

De masterclass is bestemd voor ziekenhuizen, ZBC's, revalidatiecentra en GGZ-instellingen.



Woensdag 20 januari 2010

9.30 – 17.30 uur

## **Landgoed De Horst**

De Horst 1, 3971 KR Driebergen

Landgoed De Horst is een trefpunt van kennis, in het hart van Nederland. De 23 hectare natuurschoon vormt een groene bron van inspiratie. Een unieke plek waar werk en studie, natuur en cultuur, sport en ontspanning samenkomen.

## **Auto of OV?**

Auto: parkeren is gratis. OV: wij organiseren vervoer vanaf treinstation Driebergen-Zeist.

## **Inschrijven**

De kosten zijn Euro 325,00 (excl. btw) inclusief lesmateriaal, lunch en borrel.

## **Vroegboekorting**

Euro 50 korting bij inschrijving vóór 1 januari 2010.

## **Aantal deelnemers**

Maximaal 20.

## **Inschrijven**

[www.mixe.nl](http://www.mixe.nl)