

ÚKOLY

Studenti se seznámí se základními metodami a nástroji *service designu*. Vypracují archetyp návštěvníka (PERSONAS) a definují TÉMA cesty, které bude tomuto archetypu blízké. Připraví si tak základní východiska pro zpracování dalšího úkolu, v němž budou zaznamenány konkrétní sledy událostí při absolvování zákaznické cesty (STORYBOARD) a detailně rozpracován průchod konkrétní službou z pohledu zákazníka (BLUEPRINT).

Úkol č. 1: Personas

Vypracujte archetyp návštěvníka (dle libosti). Při charakterizování PERSONY buďte co nejkonkrétnější.

Začněte od obecnějšího vymezení, např. archetyp zástupců prázdného hnízda. Poté PERSONU konkretizujte: pro tento archetyp se nabízí možnost zpracovat domácí či zahraniční pár, který vyhledává relaxaci nebo kulturu a poznání.

Výstup vložený do odevzdávárny: podrobný popis osoby a jejich cestovatelských zkušeností (cca 200 slov) a její vizualizace společně se stručným medailonkem. Pro tuto vizualizaci můžete využít šablonu [persona template 2.pdf](#) případně jiný online nástroj.

Úkol č. 2: Téma cesty

Představte si své *obvyklé území* (kde bydlíte/pracujete/studujete) jako produkt/soubor atraktivit a služeb, které destinace nabízí v rámci jednoho TÉMATU. Definujte TÉMA tak, aby bylo uzpůsobené charakteristikám PERSONY (aby jej v této podobě konzumovala). Identifikujte konkrétní TOUCHPOINTS (průchozí místa/aktivity/atraktivita zapadající do konceptu tématu).

V rámci TÉMATU vymezte alespoň 2 služby a dalších 6 průchozích míst (za vstupné i veřejně dostupné), zapadajících do celkového konceptu (*TÉMA bude popsáno obecněji a vymezeno širěji než následný STORYBOARD*).

Výstup vložený do odevzdávárny: podrobný popis TÉMATU, souvisejících zajímavostí a faktických údajů (cca 500 slov) s konkrétními zastávkami (TOUCHPOINTS) a jejich charakteristikou a fotografiemi.

Při hodnocení bude kladen důraz na promyšlenost a propracovanost PERSONY a soulad jejich charakteristik s definovaným TÉMATEM. Přemýšlejte již napřed, ať máte v logickém souladu s uvedenými prvky poté i průchod zákaznickou cestou (STORYBOARD) vč. "momentů překvapení" během cesty.