Aprende a diseñar servicios universales e inclusivos

14 de noviembre de 2022, lunes

Inscríbete

Fechas:
14 de noviembre, lunes

Presencial

Videoconferencia

Horario:
de 15:30 a 19:30 h.

Inscríbete

Según diferentes estudios, hasta el 40% de la población requiere productos y servicios accesibles a sus necesidades funcionales. Las personas mayores, las personas con discapacidad permanente o temporal forman

una demanda diversa, y suponen una oportunidad de mercado de millones de personas para las marcas y empresas que sepan entenderles y satisfacerles.

Además de esta oportunidad existente, en España en los próximos meses habrá nuevas obligaciones legales para que empresas y marcas ofrezcan productos y servicios inclusivos y universales: son el reglamento sobre packaging inclusivo y el reglamento de bienes y servicios puestos a disposición del público.

PROGRAMA

1. Conoce las claves en un servicio diseñado para todas las personas.
2. Practica y diseña una acción formativa universal.
    a. Cómo usar la técnica personas diversas.
    b. Cómo crear el Customer Journey Map.
    c. Cómo crear el plan de diseño del servicio.
3. Conoce dos proyectos de servicios inclusivos:
    a. RENFE, viajar sin límites.
    b. El servicio de la Biblioteca Accesible de la Universidad de Navarra.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos

- Aprovechar los conceptos de accesibilidad y diseño universal para mejorar el marketing y el diseño de productos y servicios.
- Adaptar los entornos, productos y servicios a las tendencias y a los inminentes cambios en la normativa.
- Profundizar de un modo práctico en el enfoque de un diseño universal e inclusivo de productos y servicios que piense en todas las personas, incluidas las personas con discapacidad y las personas mayores.
- Empatizar con las necesidades emocionales y funcionales de la clientela diversa.

Requisitos:

El taller se dirige a perfiles técnicos y directivos de los ámbitos del diseño, del marketing y de la atención al cliente

- que quieran aprender a aplicar la Inclusividad y la accesibilidad universal en sus estrategias, proyectos, productos y servicios;
- que busquen un modo de mejorar la sociedad a la vez que elevan la calidad de su trabajo;
- que persigan ampliar el mercado potencial de sus empresas, mejorando de paso su imagen y prestigio;
- y que quieran contribuir con varios de los ODS de la Agenda 2030.

Ponentes

Luis Casado Aguilera

Presidente de la Fundación Iddeas para la Innovación y la Inclusión Social. Licenciado en Periodismo y en Marketing por la Universidad de Navarra, MBA por la UNED, Máster en Smart City y Accesibilidad Universal por la UJA y la Fundación ONCE y Postgrado en Accesibilidad y Diseño Universal por la UIC de Barcelona.
Fue director de Marketing de Kukuxumusu durante más de 10 años. Actualmente asesora a empresas y administraciones públicas en diseño inclusivo y accesible de estrategias, productos y servicios. Y comparte sus iddeas de marketing y diseño como profesor invitado en la Facultad de Comunicación de la UNAV y de la Escuela de Arquitectura de la UIC.
En sus talleres y formaciones, Luis siempre cuenta con otras personas con discapacidad para que expliquen en primera persona sus dificultades y necesidades no cubiertas. Gracias a los ejercicios, a las buenas prácticas y a este enfoque experiencial, las sesiones son muy útiles, diversas y divertidas.

Inmaculada Pérez

Responsable del servicio de biblioteca accesible de la Universidad de Navarra.

Ana María González

Responsable técnica del servicio de Accesibilidad Universal de RENFE.

Fechas:
14 de noviembre, lunes

Número de sesiones:
1

Horario:
de 15:30 a 19:30 h.

Número de horas:
4

Elige la modalidad que mejor se adapte a ti:

Presencial*
Club de Marketing de Navarra

Videoconferencia*
Aula virtual, Zoom

Cómo diseñar productos y servicios universales para un mercado diverso	
Taller 1: Entiende y atiende a la diversidad de tu mercado	24 de octubre, lunes
Taller 2. Aprende a diseñar productos universales e inclusivos	7 de noviembre, lunes
Taller 3. Aprende a diseñar servicios universales e inclusivos	14 de noviembre, lunes

Taller 4: Cómo diseñar un establecimiento de atención universal	21 de noviembre, lunes
Taller 5: Cómo atender un establecimiento en modo inclusivo	28 de noviembre, lunes

Este ciclo de talleres aborda las claves para que cualquier empresa pueda crear un proceso de diseño de entornos, productos y servicios que Aproveche esta oportunidad, se adelante a los cambios normativos y se diferencie en calidad, de un modo inteligente y socialmente responsable.

Te recordamos que los 5 talleres son complementarios entre sí. De modo que se recomienda la asistencia a todos ellos para tener una visión completa. También se puede asistir solo a parte de ellos, aunque en este caso se dejará de recibir formación sobre contenidos importantes y muy útiles para dominar las claves de la inclusión.

INSCRIPCIONES

100% subvencionado

Para más información:
948 290155

Inscríbete