

# VILD MED VAND

## VELKOMMEN

... SØNDAG 12 MARTS ...

# SERVICEDESIGN WORKSHOP

SERVICE, KUNDEREJSEN (IDE'ER TIL DET).

REGLER FOR GOD SERVICEADFERD.

## GOD SERVICE PÅ 4 MIN!

VI FORVENTER DÅRLIG SERVICE, OG OVERRASKES AF GOD!!!

"VANMELDT" (HEJ)  
TIV VILD MED VAND  
- BORD 12. (HVORDAN BLIVER GODT UDEN FOR NUMMER.)



KNUD  
SUPERMARKED  
VISER HVAD VI HAR PÅ HYLDERNE!!



HVAD KAN HJÆLPE MED BESTYRELSEN RINGER TIL NYE MEDLEMMER!

## DYKTEHUSET!

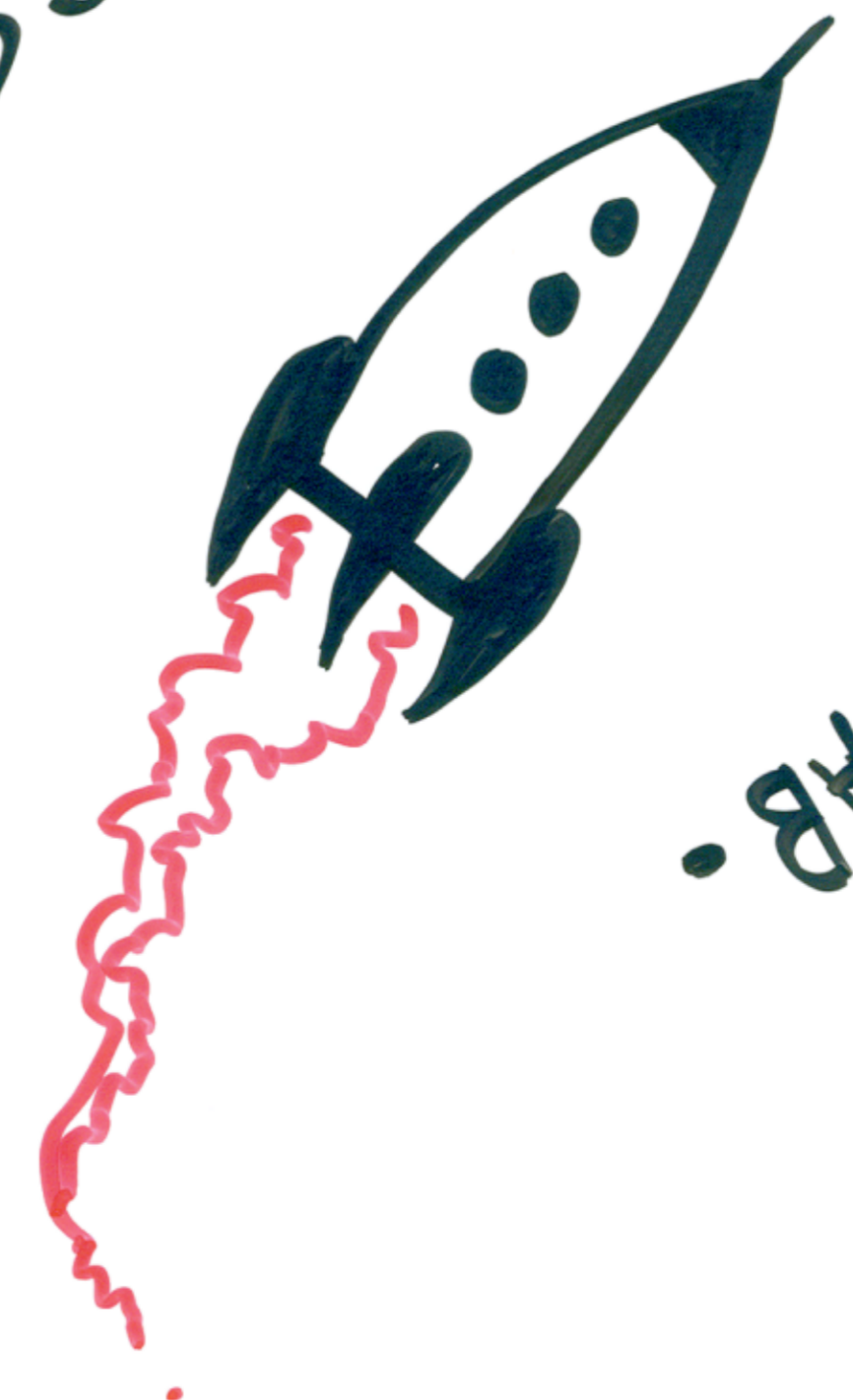
TALER 9  
HOPPE!  
SENDER MAIL STRAKS!

OPERATION

- BRILLER FRA LOUIE NIELSEN  
SKIFT 3 GANGS UDEN BEREGNING!

♥ TAK ♥

GOD SERVICE ER IKKE PÅ KETVIDENSKAB.




**DESIGN TIL GÅNGET**  
**PRAKTISK, KREATIVT**  
**SERVICE DESIGN**


ATTRAKTIVT  
 EFFEKTIVT  
 ANDEKLEDES!

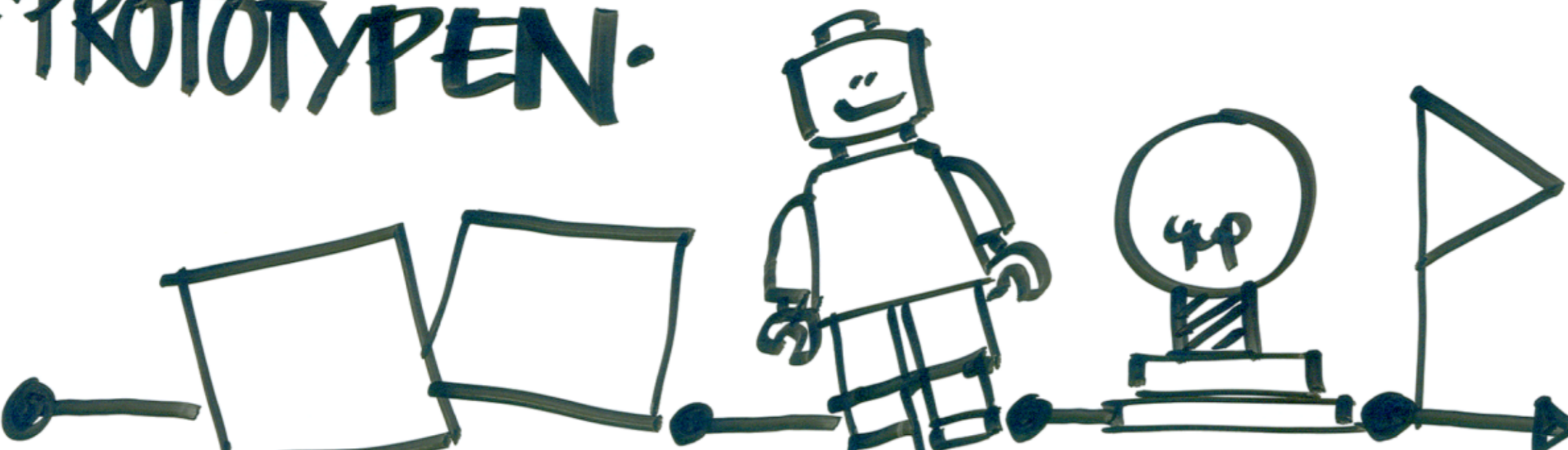
**UDE FRA & IND!**  
 MED LEMMERNES OPLEVELSE!

CO 'CREATION   
 INDRAG BRUGERNE

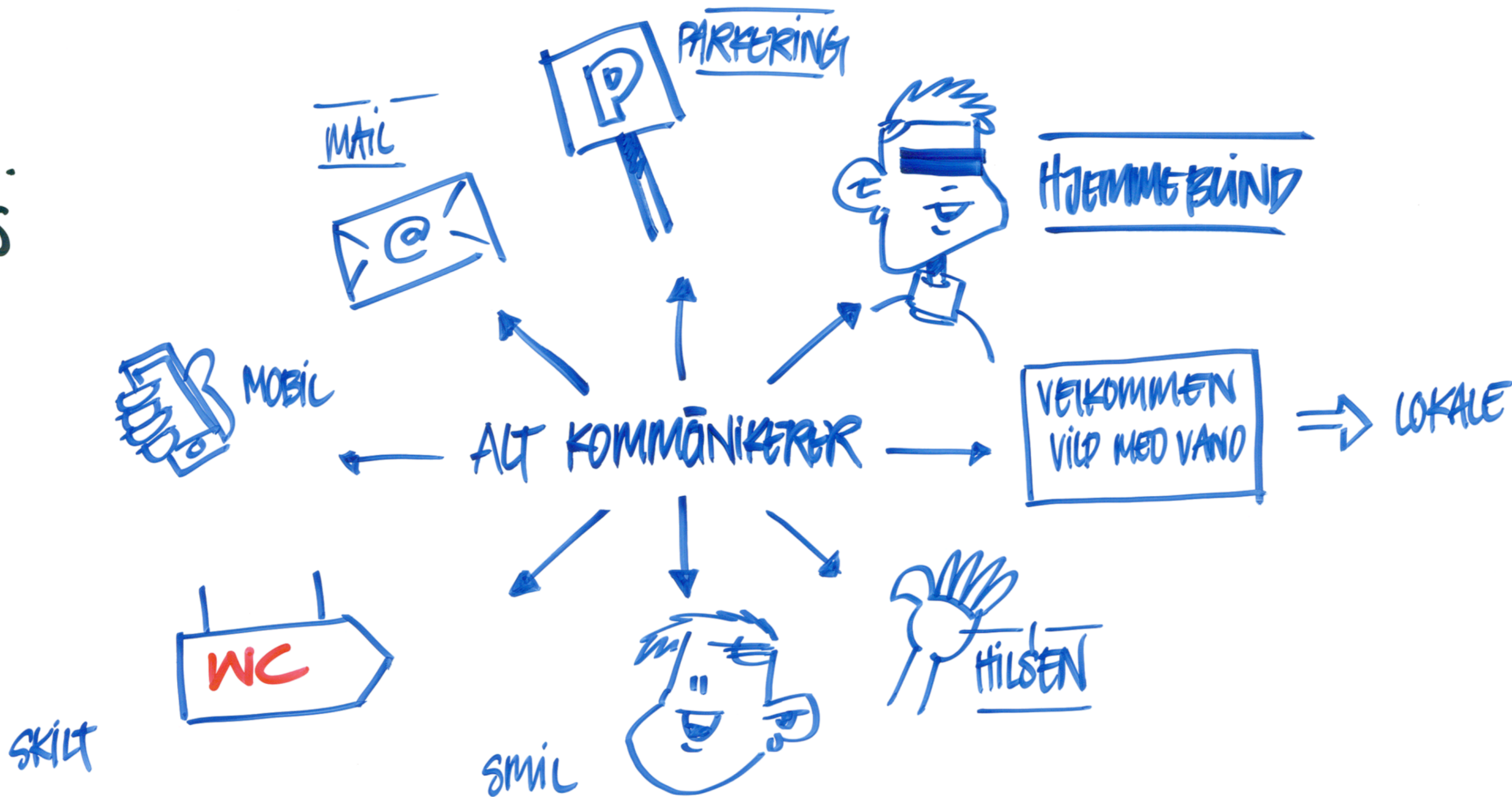
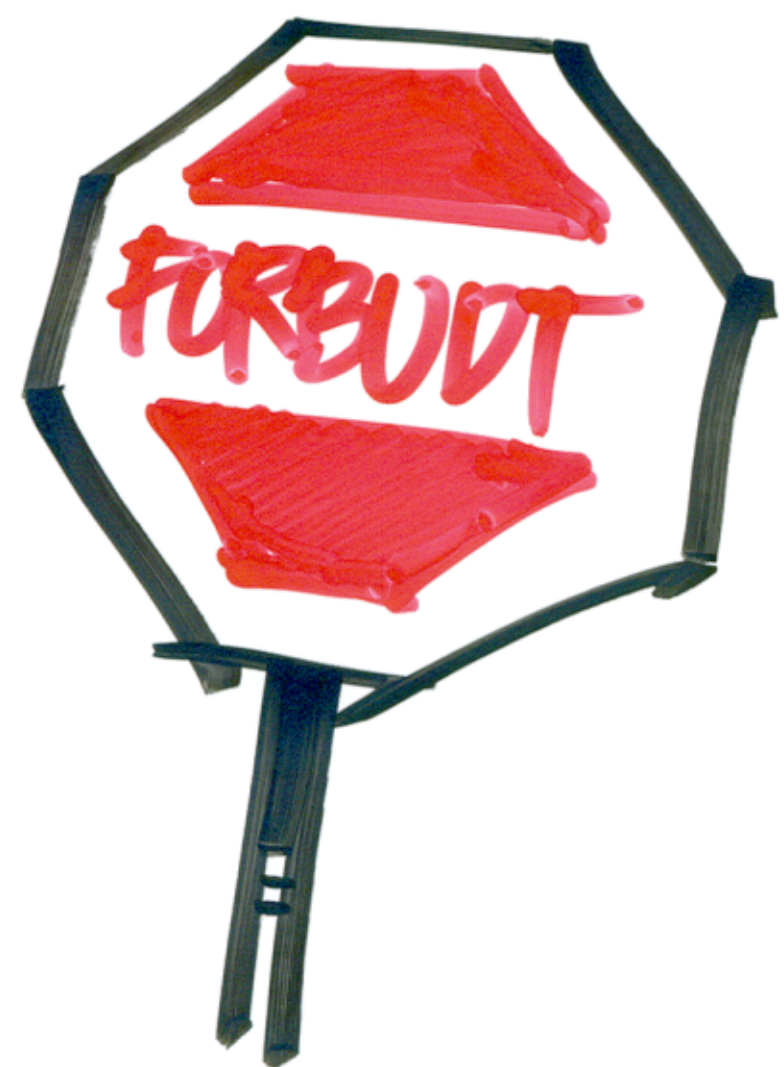
BRUGER REJSEN   
 FØR · FØR - UNDER - EFTER · EFTER  
 DESIGN DEN...

BEVISFØRELSEN...   
 UHÅNDEGRIBELIGT

FØR · FØR · UNDER · EFTER · EFTER  
 SE  PÅ DEL HELE

-PROTOTYPEN- 

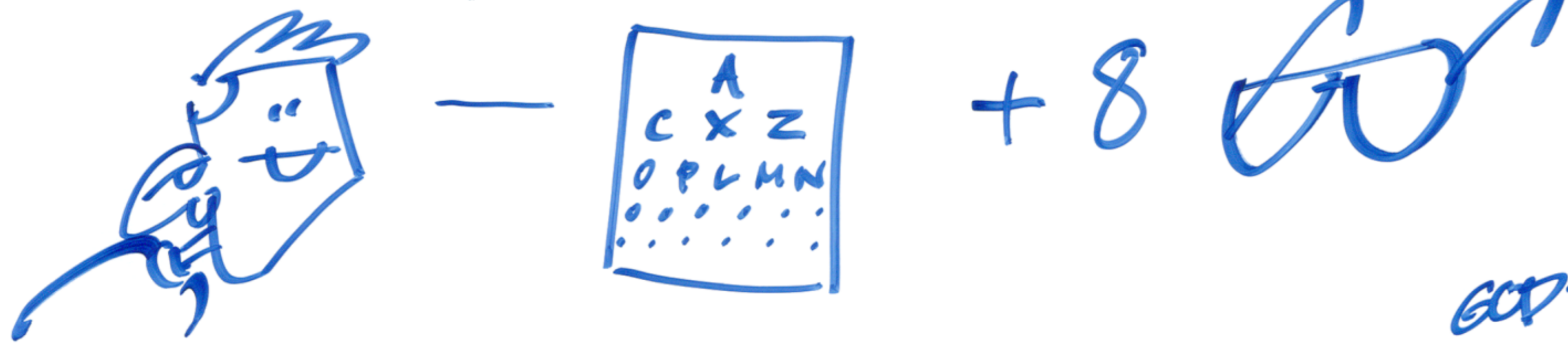
VI ER FAKTISK  
 GODE TIL SKILTE...  
 NEMME FØR BUDS  
 SKILTE



SKILT

# YDEELSE / OPLEVELSE

OPTIKER

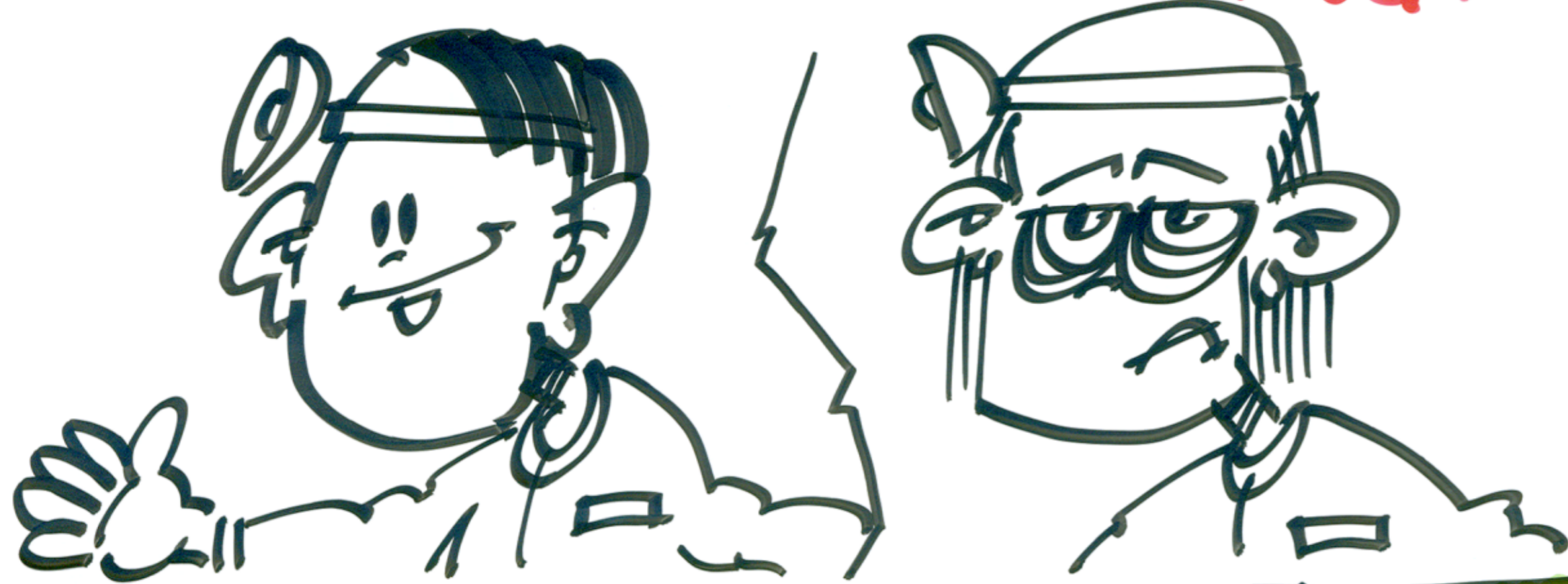


MEN VAR OPLEVELSEN  
GOD?

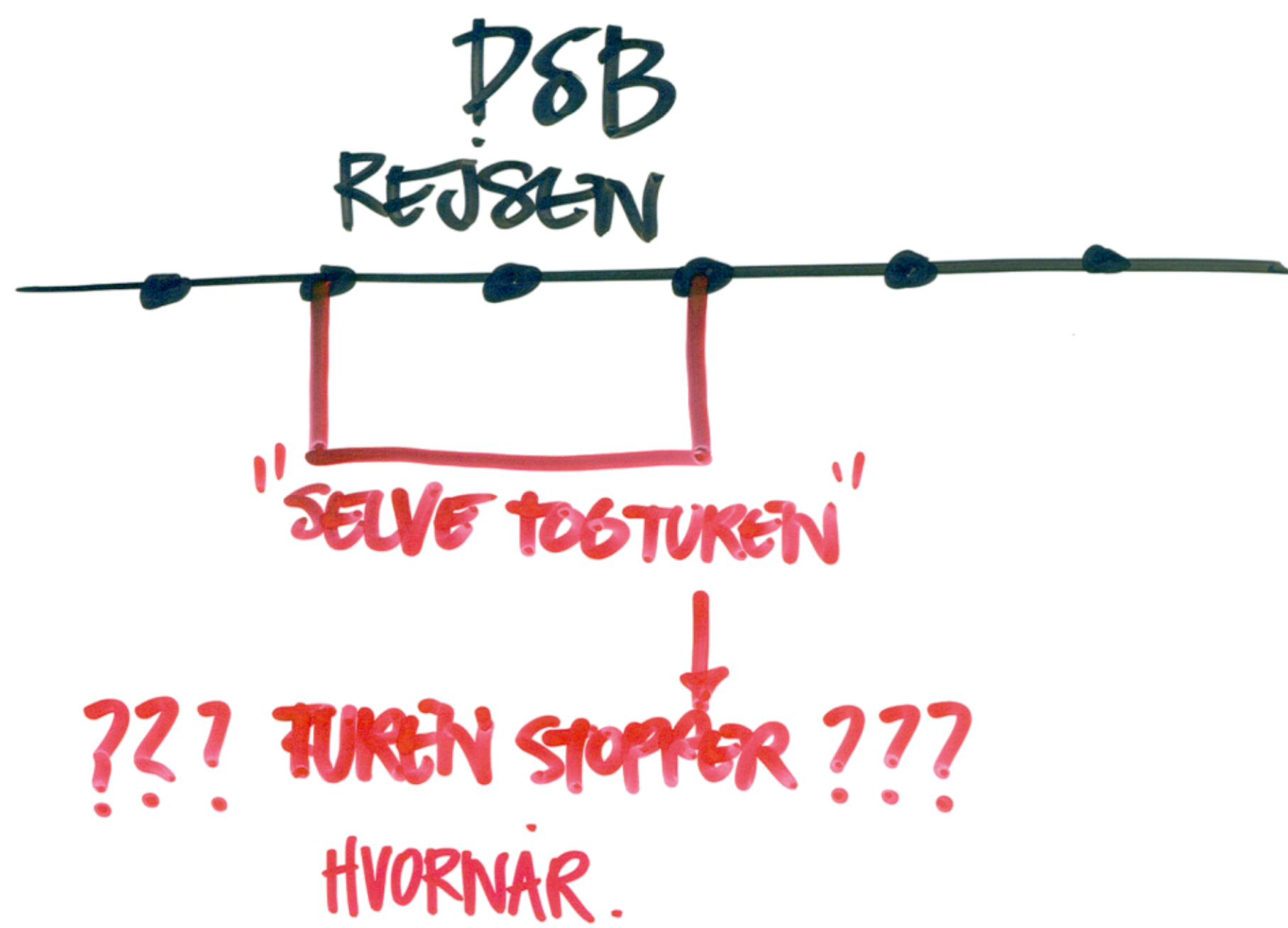
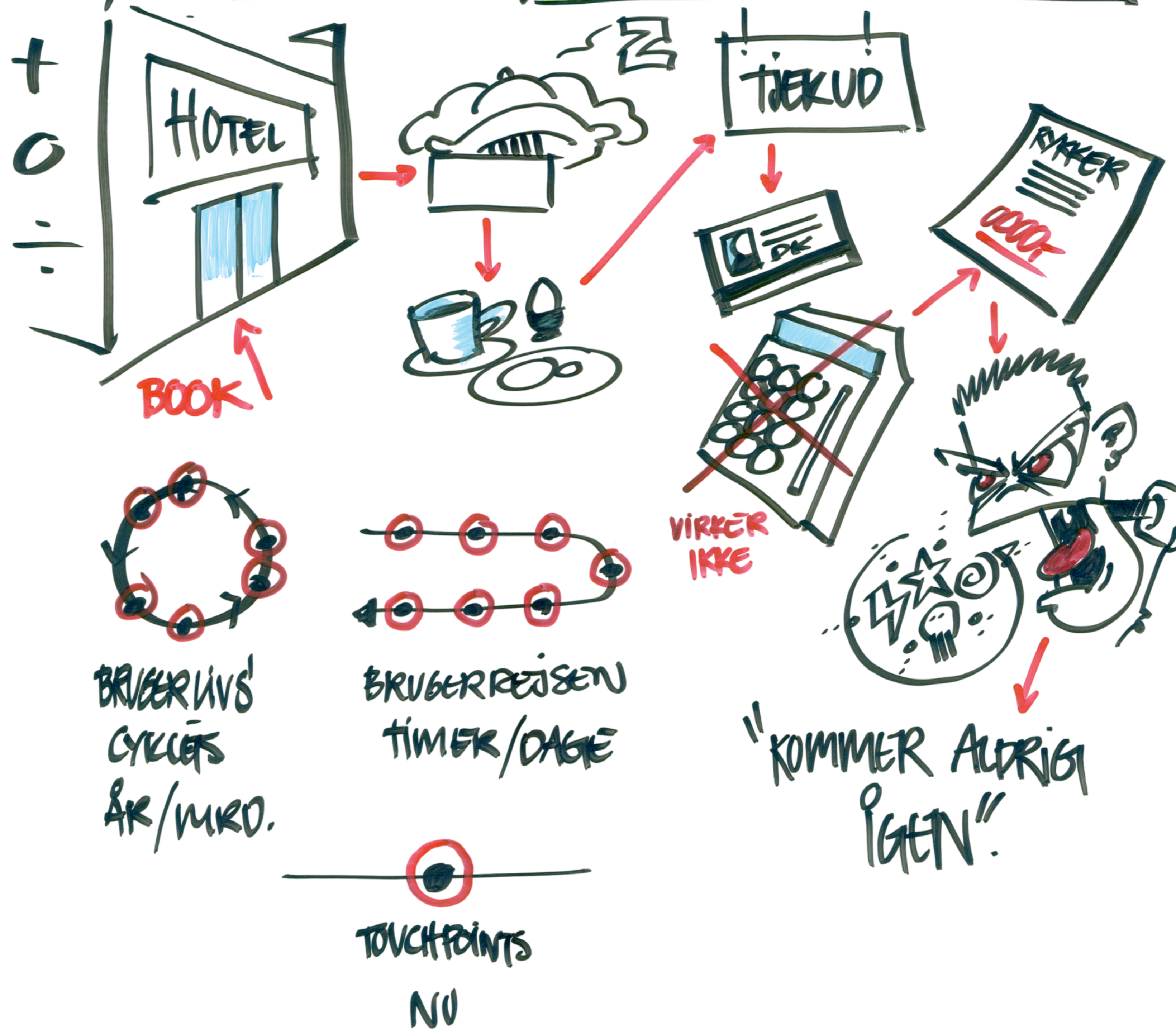


**+** UNDER SAGS ANLÆB VED LÆGER I USA:

EMPATI  
HUMOR  
GOD TID



DET DU FIK  
DET DU HÅBEDE PÅ  
OPLEVET KVALITET



## - ØVELSE

KORTLÆG POTENTIEL  
MEDLEMS REJSE ELLER EN  
GÆSTE REJSE PÅ HAVNENS DAG!

VIA TOUCHPOINT.

GØR DET VISIBELT / TÆNK ZOOM  
TEGN & "SKRIV STORT" ♥

TO BE

SLÅ HAVNE SAMMEN

ANN

INFO

BANNER

RADIO SPOT

f



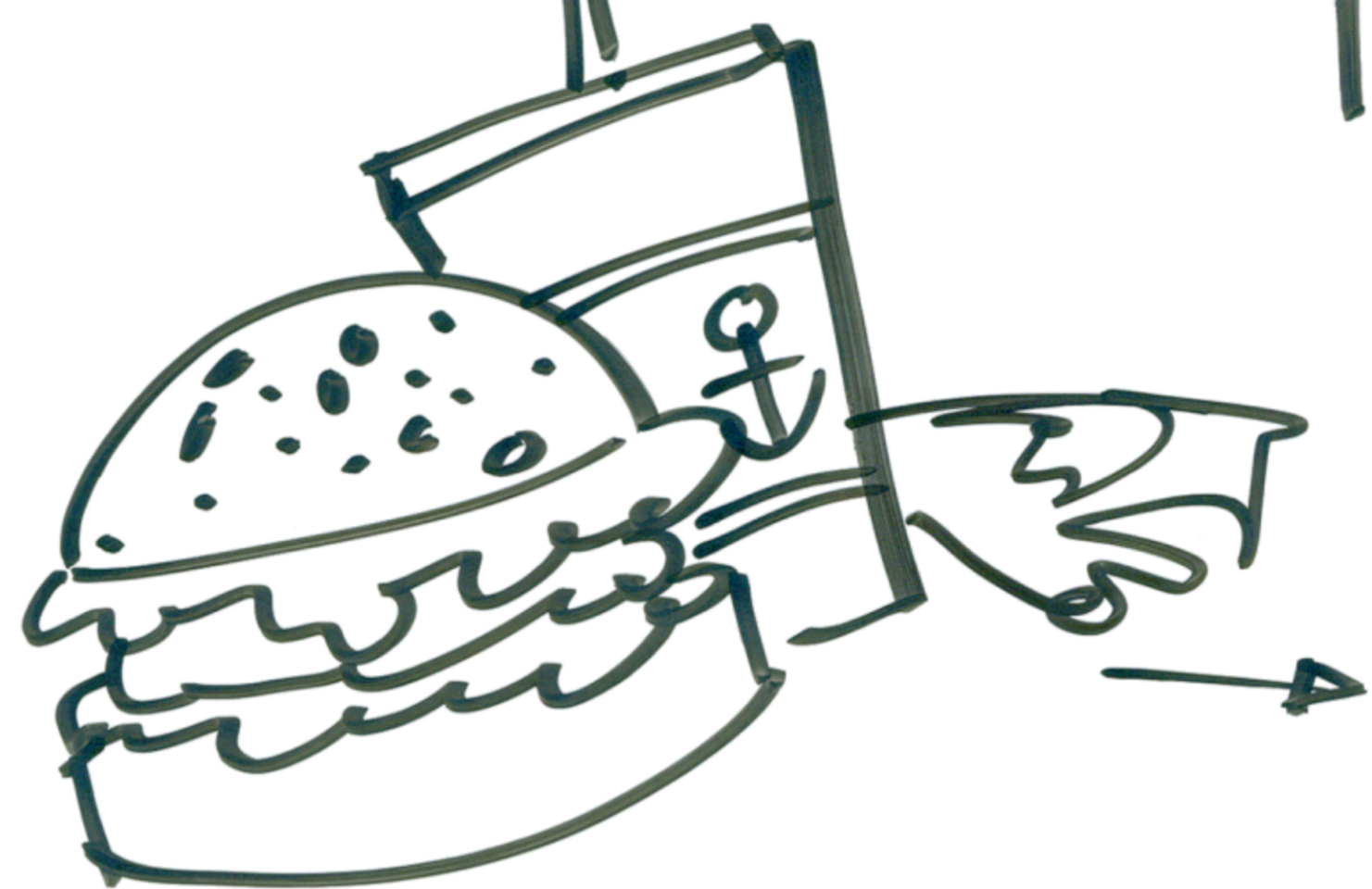
INFO  
ET NUMMER  
2020 2080



KOM OM BORD

SØSPEJDER

BØRN & UNGE!



VÆR TIL STEDS  
PÅ HAVNEN

-VÆR FERDIG: DER SKAL LAGES NOGET I KLUBBEN



RENS KAB



SONJA  
TIL HAVNENS  
DAG I HUNDIDT

ANS

VÆVISER

ANN

f



SURF  
TOUR  
HYGGE

AKTIVITETER



SONJA  
PÅ  
TOUR

MAD  
&  
DRIKE  
&  
SNAK



SONJA  
KOMMER  
IGEN &  
TÆR FAMILIEN MED



SONJA  
FORTÆLLER  
TIL  
FAMILIEN  
&  
VENNER



f

BIA BIA BIA  
HAVN BIA BIA  
HYGGE T BIA BIA  
IGEN BIA BIA  
BIA BIA!



ANS  
FACEBOOK  
ANN  
M.M

REJSER  
? INFO  
PARKERING  
OM ANDET

TURENDER  
MED  
MODTAGELSER  
VELKOMMEN

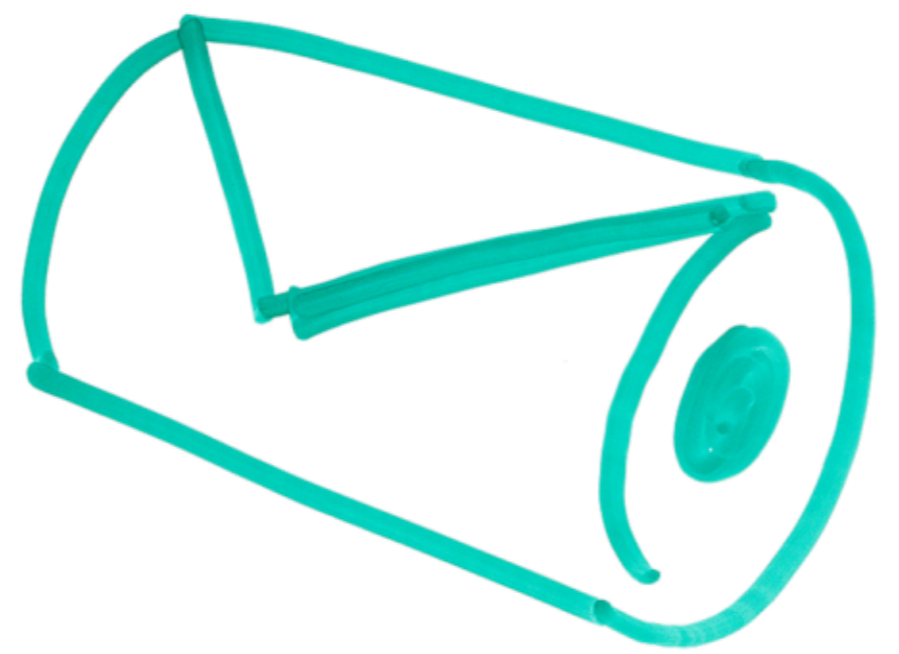
AKTIVITET  
HYGGE

MATERIALE  
KOM IGEN



SERVICEYDELSER ER OFTE  
UMØJLIGT!

DERFOR  
LAV ET  
- SERVICEBEVIS ->  
SÅVINDT EKSEMPLE AF YDELSE



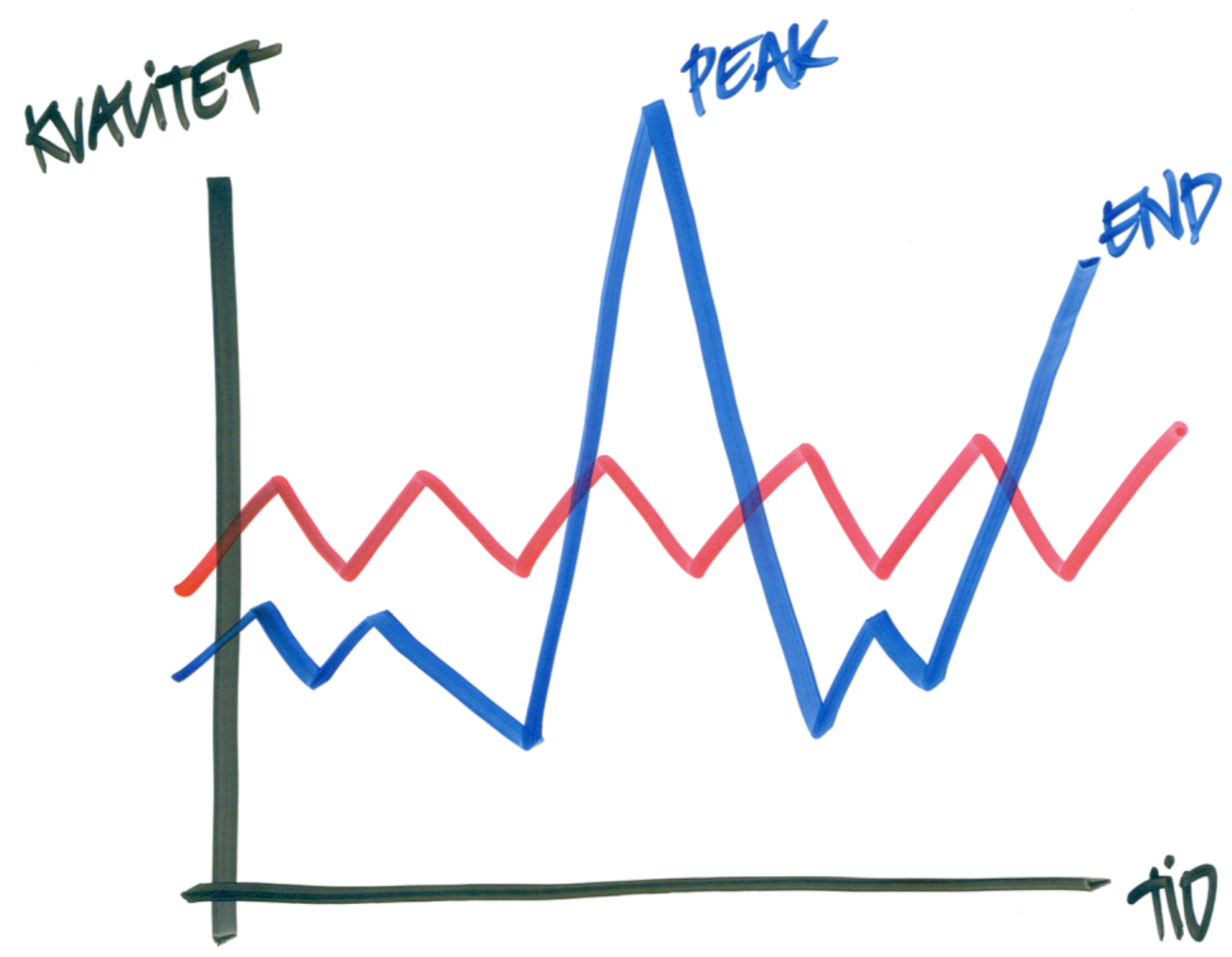
SOUVENIRER: FAST HOLDE OPLEVELSEN  
I HUKOMMELSEN



- FYSISK  
BEKREFT

HØJERE KVALITET & HØJERE PRIS...

BOGER  
MUSIK  
FILM  
TEATER  
STAND-UP



- PEAK' ENDS  
MÅSKE IKKE  
RATIONELT.

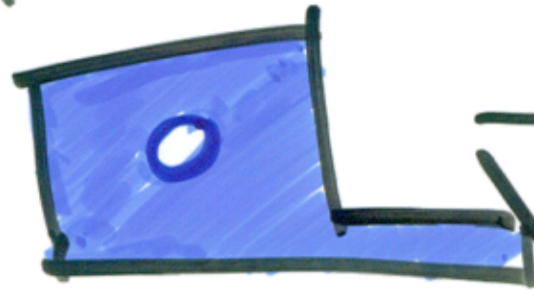
DET ER JENS  
GÅR DET  
GODT MED  
DIN VAND  
HÅNE? ♥



FEJL ER MÅKE EN



KLAGE TIL STARTOURS...



REKLAMATION

FØRDUSENDER →



LÆS...

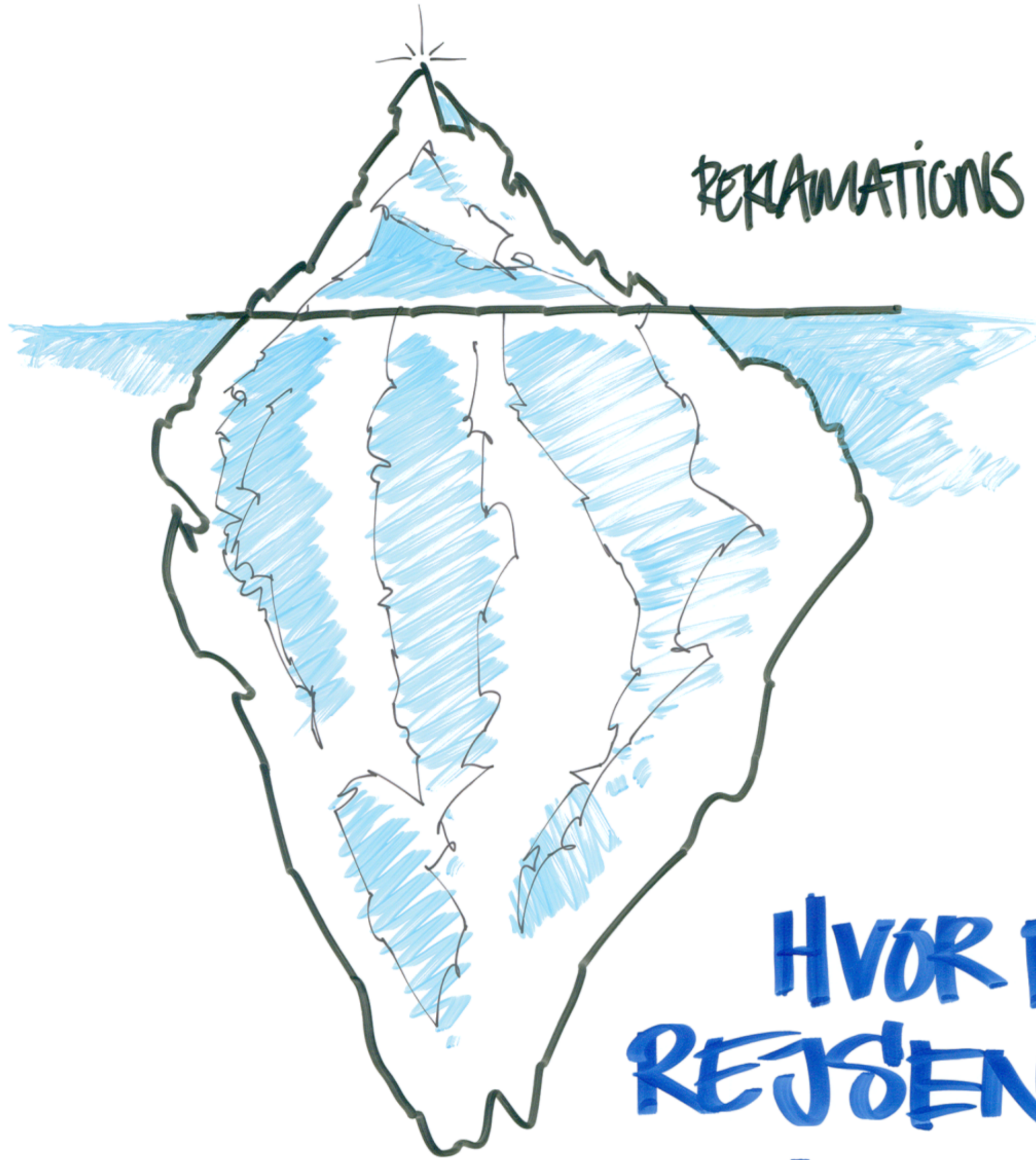
80 SIDER



Noooo!!!



REKLAMATIONS IS BERGET.



UNDSKYLD!



THE SERVICE RECOVERY PARADOX



VED GOD FEJL HÅNTERING → OPNÅR MAN MERE LOYALE KUNDER SAMT, KUNDER DER AKTIVT REKLAMERE MERE!

HVOR DAN GØR VI REJSSEN ENDNU BEDRER 😊

GOD BRAIN STORMS KARMA

PÅ MED JA HVEN

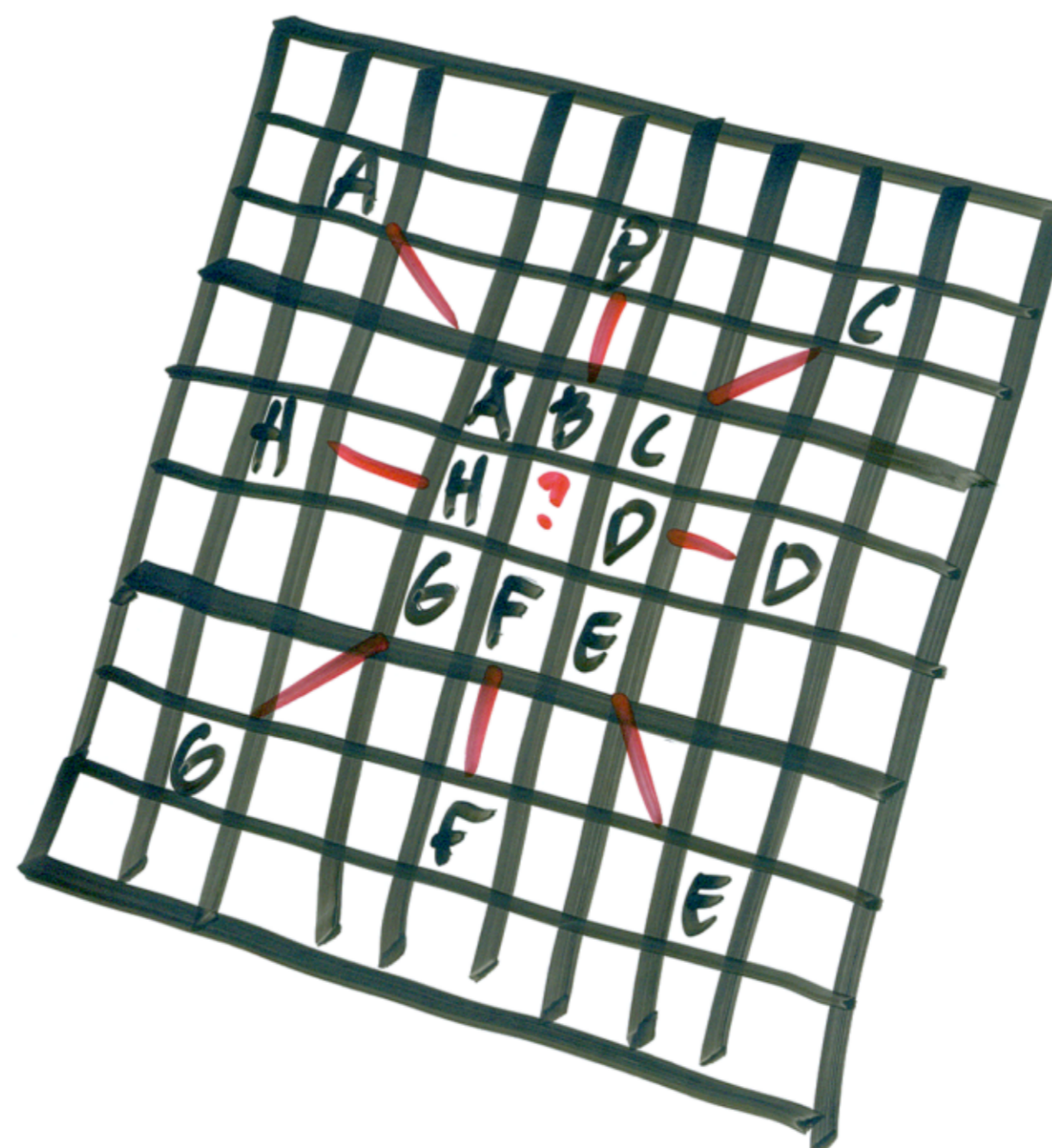


IDEGENERERINGS VÆRKTØJ IDESUDRUK STRUKTUR...

- NEJ - SIG IKKE ☹

- JA ... MEN SIG IKKE ☹

- JA OG ... SIG GERNE 😊



SAMARBEJDE  
MED SKOLER:  
UNGE TILBAGE TIL HAVNEN  
- HAVNE IND TIL BYEN!  
MARITIMT TILTAG I  
MIDT BYEN

BYG EN  
BAD AF TRADITIONELLE MATERIALER  
HUSK AT FÅ BØRN MED.  
BØRNEFESTIVAL  
SOMMERFERIE PÅ HAVNEN.

WORK  
SHOP  
I VINTER  
PERIODEN



- FLERE AKTIVITETER  
PÅ HAVNEN: FOR ALLE  
MEST SEJL

ÅPEN  
BAD FOR  
IKKE-MEDLEMMER  
TUKER OM VINTEREN!  
SEJL

## SOCIALE ARANGEMENT

FEST  
MUSIK  
MAD



BØRN PÅ  
HAVNEN

"MARKETING":  
SOCIALMEDIA.  
ANDRE FANALER,  
SAMT NYE STEDER  
EKS. WC.

UDVALG: BØRNEHAVER  
PÅ HAVNEN...



TID  
FJØR → BORD



+ SKOLETJENESTEN

"KLUB LIV"

UNGSOMLIV - PÅ HAVNEN

TYKKERKLUB PÅ HAVNEN

INSTRUKTØR  
LOKALE.  
ØKONOM  
STABRAMMENE...

⊕ FØRSTEHJÆP - REDNING PÅ  
HAVET



⊕ BREAKFAST  
I BÅDE & KAJAKERNE




FISKSOM OMDREJNINGSPUNK  
SKOLE  
VINTER



- LEG PÅ &  
VED VANDEN.  
FISK ♥  
STAFEL /  
VANDSKATTEJAGT

VINTER  
HYGGE!



- VENT TIL  
VEN-  
KOM NED & SE  
MIN BAD!

INDRAGELSE

INFO  
ONSDAG  
XXX.XXXX

MENTOR  
UNG TIL UNG  
UDDANNELSE

FAST FORBAND  
DAG...

FEST  
SPENING



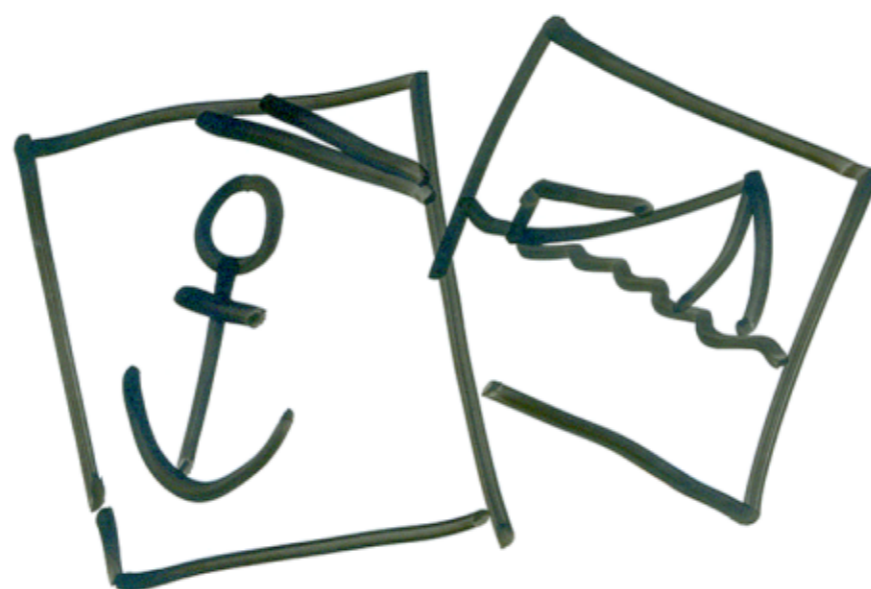
FEST VED  
VANDEN!



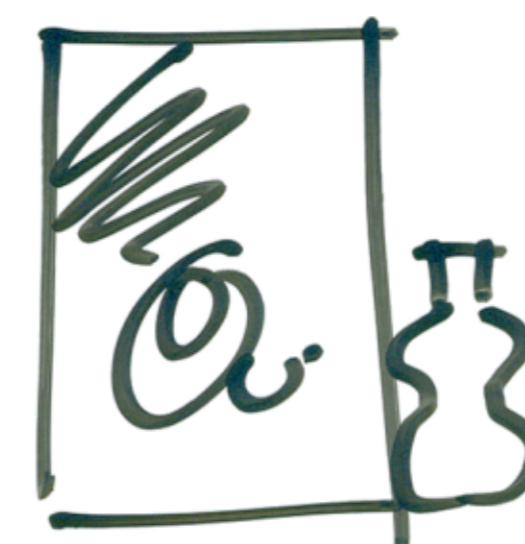
HAVNE  
VANDRING



MORSKIPS  
KONKURRENCE



GALLERI



FOTOKONKURRENCE



# IMPLEMENTERING & FORANTRING.

- HVAD SÅ PÅ ONSDAG!
- HVAD EDR VI SÅ.
- DET TAGER TID AT SKABE NYE VANER!

# !! ENKELT & BANALT !!

LET AT HANDLE PÅ...

# PEP TALK

MÅL SÆTNING BRYDES NED



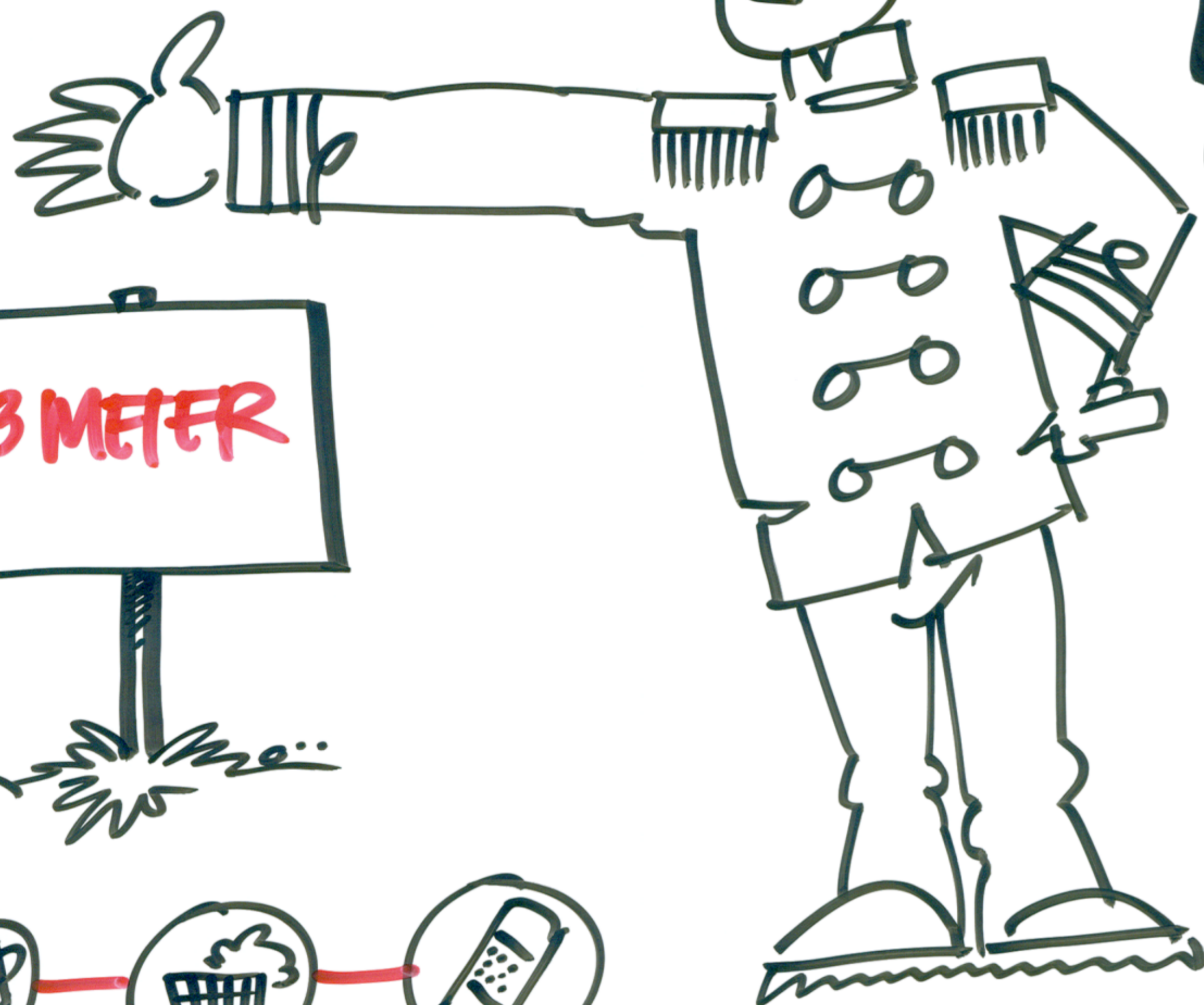
"KORTE, ENKLE, REGLER"

GENTAG, GENTAG, GENTAG.

# TIVOLI

"VI VIL BETAGE VORES GÆSTER..."

"ANSVAR"



# SKAB LOKALE HAVNE SERVICEREGLER

- KORT & ENKELT
- TIL AT HANDLE PÅ
- JEG LOVER, JEG VIL

♥♥♥  
 JEG TÆNKER  
 IKGES MENS  
 - JEG SNAKKER!  
 JEG KAN IKKE IGE  
 FINDE SPØRRES MÅLET  
 JEG ØSKER AT  
 TALE I TELEFON  
 ♥♥♥

DU SKAL  
HAVE EN  
KAMMER

VI SKAL HJÆLPE ALLE  
 INDEN FOR EN HALV METER =  
 SÅ SKAL JEG BARE  
 KLARE MIG SELV !!!  
 - JAN FRA KØGE!





- REGLER  
 LYN ⚡ = HAVN!  
 SMILENDE & IMPROKOMPETENTE  
 MED...

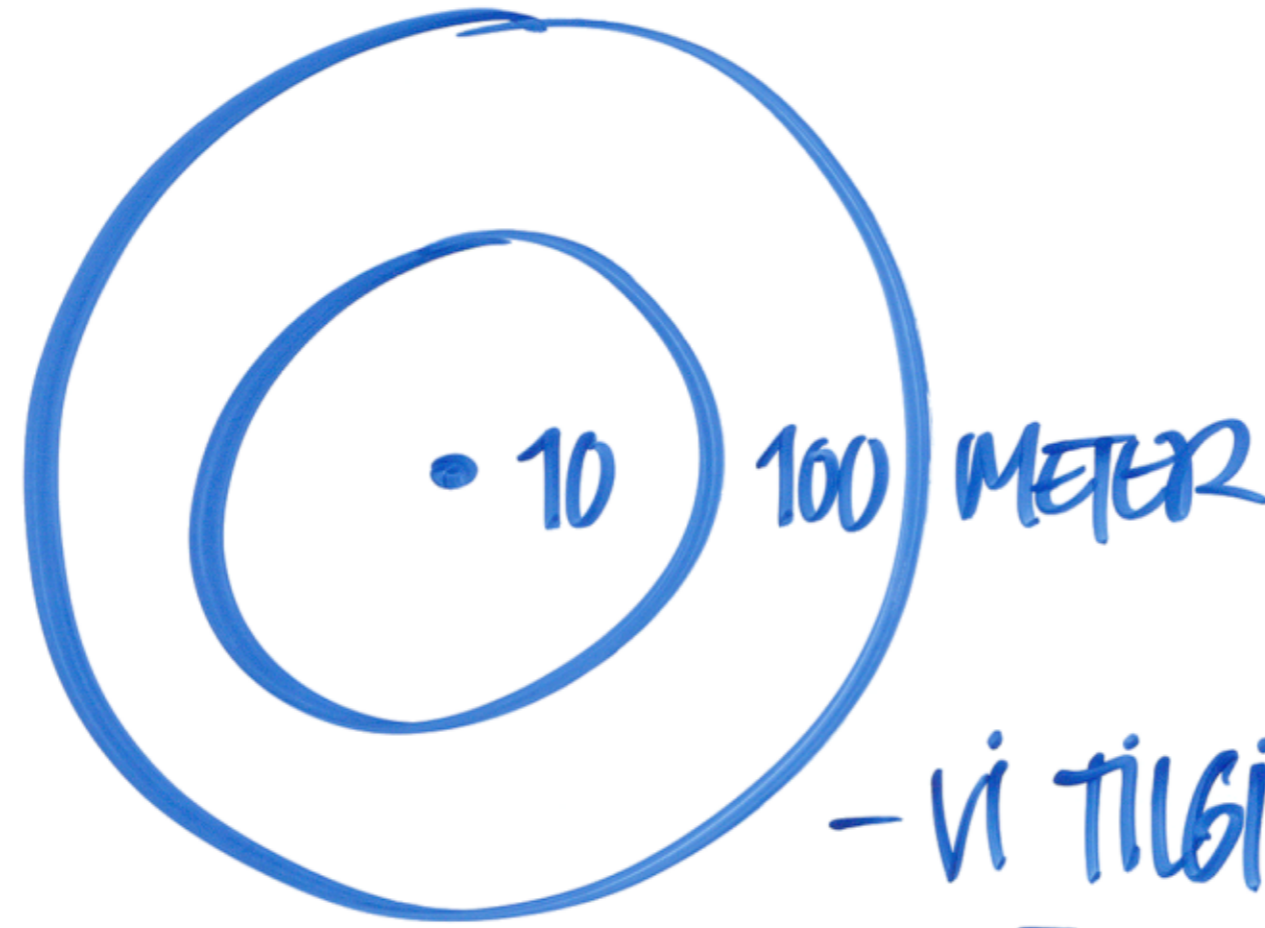
VI ER VÆRDIG  
 VORES VAND  
 ALLESAMMENS

IVORES HAVN HJÆPER VI HAVNEN

VENIGHED & IMPROKOMPETENTE


LYST  
 BÅDE  
 HAVN  


HUNDELUFTERE  
  
 BÅD LUFTER!



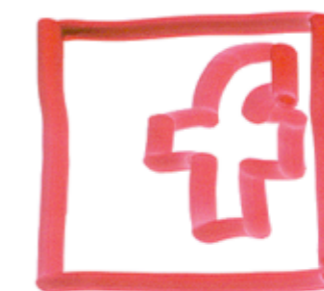
- VI TILGIVER PÅ FORHÅND  
 - RUMMELIG HAVN.

SMIL HEJ HJÆLP  
  
  


LOKALT ANSVAR 

- KAN MAN IKKE SIGE.  
 "GOD SERVICE - GØR VERDEN  
 TIL ET BEDRE STED AT VÆRE!"

LYNETTEN



5 ANSATTE  
 FLEX  
 PÅ HAVNEN




100. 

SOCIALT  
 ANSVAR

↓  
 DERFOR  
 REGLER

- HAVN FOR ALLE -  
 RONT & PENT

DU MÅ GERNE  
 KOPIER  
 VORES  
 ADFÆRD!  


JOSIE  
  
 NOOO...  
  
 HJÆP...  
 JOSIE  
  
 PETER



SMIL   
 SE I ØJNE  
  
 TAL PENT   
 RØR I 6 SEK  
  
 OXYZITIN

WE ♥ YOU.