



Kuva: HNRI

Jani Toivonen

Luovan asiakaspalvelun ja kuluttaja-
liiketoiminnan moniosaaja

toivonenjani95@gmail.com



Kuka olen?

Minulla on kahdeksan vuoden työkokemus asiakaspalvelu tehtävistä, josta osan aikaa olen toiminut kouluttajana ja vuoropäällikkönä. Lisäksi harrastan piirtämistä ja maalaamista ja olen päässytkin tekemään tilaus-
toita yksityishenkilöiden lisäksi yhdistyksille.

Nyt hyödynnän kokemuksiani opiskellessani palvelumuotoilijaksi. Muo-
toilijana kykenen kehittämään yritysten strategista suunnittelua ja palve-
lukokemuksia. Tavoitteeni on luoda intuitiivisia kokemuksia, joka huomioi
myös tulevaisuuden ilmiöt.

Koulutus

LAB-ammattikorkeakoulu

Palvelumuotoilija

Opintopisteet: 178/240 keskiarvo: 4,41/5,00

Olen järjestänyt koulussa työpajoja, joissa vastuullani on ollut mm. koulut-
taminen ja ihmisten aktivointi. Olen kesällä 2024 harjoittelussa Malvassa
visuaalisen taiteenmuseossa, jossa tutkin ihmisten liikkuvuutta julkisessa
tilassa ja mietin keinoja viestinnän helpottamiseksi.

Merkonomi

Olen erikoistunut myyntiin ja markkinointiin.

Valmistuin Kauppiaitten kauppaoppilaitoksesta vuonna 2014.

Työkokemus

ESSI-hanke 2023

Tehtäväni hankkeessa on käyttäjäymmärryksen tekeminen haastattele-
malla kohderyhmän edustajia ja järjestämällä heille työpajoja. Tietojen
pohjilta lähdin kehittää heitä palvelevia konsepteja.

Hok-Elanto 2019 - 2020

Hok-Elannolla opinto toimimaan erilaisten asiakkaiden kanssa ja tarjoa-
maan heille yksilöllisiä asiakaskokemuksia. Lisäksi opin esteettisen tuote-
asettelun tärkeyden.

Mc Donald`s 2013 - 2019

Toimin ravintolassa kouluttajana sekä vuoropäällikkönä.

Tekninen osaaminen:

- Adobe Photoshop
- Adobe Illustrator
- Adobe InDesign
- Adobe XD
- Word
- PowerPoint
- Excel
- CAD

Kielitaito:

- Suomi
- Englanti



Yhdistävä kaupunkitila

Käyttäjätutkimuksen pohjalta lähdimme tiimin kanssa kehittelemään kaupunkilaisia yhdistävää oleskelutilaa tyhjälle tontille Lahdessa. Alueella oli tuhopolton seurauksena ihmisiltä lähtenyt paikka, jossa heidän olisi mahdollista tavata läheisiään.

Yhdeksän haastateltavan ja kahden työpajan pohjalta kehitelimme konseptin oleskelutilasta, joka tarjoaa ihmisille seurustelu mahdollisuuksia ja nuorille oivaltavia kokemuksia. Kuvassa näkyvä pienoismalli on omaa käsialaa.

Kuva: Wilma Attenberg



Osallistuva budjetointi

DuuniExpo -tapahtumassa Lahden kaupunki keräsi ideoita asukkailta viihtyvyyden lisäämiseksi lähialueilla.

Tehtäväni oli hyödyntää palvelumuotoilijan osaamistani aktivoitakseni työpajaan osallistuneita ihmisiä. Saadaksemme mahdollisimman kattavasti ideoita, kiersin messuilla houkutellessi messukävijöitä työpajaan.

Kuva: Noora Koskimaa



Kaupunkimuotoilua lukiolaisille

Meidän tuli ryhmän kesken tehdä työpaja, jossa opettaisimme lukiolaisille mielenkiintoisella tavalla kaupunkisuunnittelun periaatteita. Kehittelimme lautapelin, jonka säännöt pohjautuivat ihmisten toimintatapoihin julkisella paikalla, viihtyvyyteen ja edellytyksiin jotka laki määrittelee.

Minun vastuullani oli ottaa selvää lain määrittelemät reunaehdot kaupunkisuunnitteluun, sääntöjen laatiminen ja pelilautojen suunnittelu. Lisäksi tein ohjeistuksen videomuodossa muille fasilitaattoreille (Video on katsottavissa QR-koodin kautta). Oli mukavaa nähdä, kuinka peli sai nuoret innostumaan ja visioimaan unelmiensa kaupunkiympäristöä.

Kuva: Eerika Ylisuutari

