



Design de Service et Design Thinking : Optimisez l'Expérience Client

La formation est structurée sur 2 jours. (Une troisième journée est optionnelle si besoin de mettre en œuvre de manière indépendante le design de service, de s'entraîner sur le terrain en appliquant les acquis de la formation, et de se retrouver ensemble avec le formateur pour la restitution des travaux.)

Modalité d'accès: 3 semaines après la signature de la convention

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Managers de services, Product managers, UX et UI designers, personnels devant manager la transformation de leur organisation, professionnels de marketing, consultants, chefs de projets et de systèmes d'information.

Prérequis

- Avoir quelques des notions des interfaces numériques

Accessibilité et délais d'accès

Si vous êtes porteur d'un handicap merci de bien vouloir contacter isabelle Maleplate référente handicap au 0678380495 afin de pouvoir échanger sur l'adaptation de votre parcours de formation

3 semaines

Qualité et indicateurs de résultats

Pour la période 2023:

Taux de satisfaction des apprenants 0%

Nombre d'apprenants 0%

Taux et causes des abandons 0%

Taux de retour des enquêtes 0%

Objectifs pédagogiques

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de : Comprendre les principes et l'esprit du Design de Service appliqués à des cas d'usage de services
- Acquérir les fondamentaux du Design de Service et du design thinking
- Créer de la valeur et développer son parcours dans le service
- Gérer les différents outils de la méthode pour se challenger et favoriser la co-création et la co-construction
- Acquérir des nouvelles pratiques collaboratives, (adapter sa pensée et son empathie pour innover)

Contenu de la formation

- Jour 1
 - Approche du design de services face aux mutations sociétales
 - Introduction aux principes du design de services

PARVENIR | 393 CHEMIN CLAUDINE LUCEYRAN 33340 LESPARRE MEDOC | Numéro SIRET : 949 915 680 00019 | APE : 70.22Z

SASU au capital de 1000€-TVA intracommunautaire : FR57949915680

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 75331523433 auprès de la préfète de région Nouvelle Aquitaine

Certification Qualiopi No 34331721-1 du 18 Avril 2023

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.



- Challenger les hypothèses
- L'importance de l'expérience client dans la conception de services
- Les bases du design thinking
- Utiliser le design thinking pour résoudre les problèmes complexes des services
- Comment intégrer le design thinking dans votre processus de développement de produits et de services?
- Recherche d'utilisateur pour comprendre les besoins et attentes des clients
- Création de personas pour mieux cibler les utilisateurs et leurs motivations
- Utilisation des personas pour améliorer la conception de services axés sur les utilisateurs
- Jour 2
 - Comprendre la notion du parcours client
 - Création de cartes d'expérience client pour visualiser les interactions et les opportunités d'amélioration
 - Utilisation des cartes d'expérience client pour l'alignement des équipes et la prise de décisions stratégique
 - Techniques de génération d'idées créatives pour la conception de services
 - Idéation et créativité
 - Utilisation de la pensée divergente et convergente dans le processus d'idéation
 - Le prototypage et tests (cadre conceptuel et vue d'ensemble du prototypage)
 - Cartographie de parcours clients
 - Les étapes pour intégrer le design de service dans la stratégie globale de l'entreprise
 - Création d'une feuille de route pour mettre en œuvre le design de service dans votre organisation
- J3 (optionnel) • REX des techniques mises en œuvre et la feuille de route de l'organisation • Sessions de partage et de réflexion pour favoriser les échanges d'expérience entre les participants • Analyse de cas d'étude et réussites en design de service

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

La formation sera assurée une experte dans ce domaine

Moyens pédagogiques et techniques

- Des mises en situation Le formateur évaluera les acquis en utilisant des exercices pratiques à la fin de chaque séquence pédagogique

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Ateliers pratiques pour appliquer les concepts et les techniques appris à des problèmes réels ; Ethnographie, Personas, Cartographie des parties prenantes, Cartographie des réseaux de valeurs, Cartographie du parcours du client, Service Blueprint, Business Model Canvas, Prototypage de service, Investigative Rehearsal

Tarif inter-entreprise par personne HT : 1000.00 €

Tarif intra : nous consulter

Date de création 19 juin 2023

Date de mise à jour 19/06/2023