



DESIGNER DE SERVICE

 **PUBLIC :** Tout collaborateur souhaitant expérimenter le design de service pour innover en étant centré sur l'utilisateur

 **PRÉREQUIS :** /

DURÉE : 2 jours (sur mesure possible)


 **MODALITÉS :** présentiel ou distanciel

€ **TARIF**

Inter : 640€ par apprenant

Intra : devis sur demande

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ **Acquérir l'état d'esprit du Design de Service, la centricité utilisateur.**
- ✓  **Pratiquer la méthodologie d'innovation efficace centrée sur l'utilisateur, le User Journey Sprint, pour rapidement améliorer des parcours.**
- ✓ **Faire l'apprentissage du processus et de ses outils (canevas parcours utilisateur, service blueprint). Expérimentez l'immersion et le test. Itérer.**
- ✓ **Expérimenter une culture de travail agile basée sur l'empathie, le prototypage / test et l'itération.**

LE PROGRAMME

Module 1 : De l'immersion au parcours utilisateur

- Pratiquer l'observation et en particulier l'immersion pour construire le parcours utilisateur (User Journey) avec des étapes et ses job-to-be-done.
- Choisir le persona pour qui vous voulez améliorer le parcours.

Module 2 : De moments clé à des idées

- Identifier les points de friction et les moments clé à améliorer.
- Apprendre à prioriser avec les contraintes
- Brainstormer pour résoudre ces points de friction et pour créer des moments magiques dont l'utilisateur se souviendra

Module 3 : Du prototype au test

- Prototyper les idées les plus judicieuses.
- Choisir le type de prototype qui permettra de tester votre solution.
- Le tester et itérer avec le feedback reçu

Module 4 : Le service blueprint

- Idées suffisamment validées par l'utilisateur
- les définir en profondeur avec un service blueprint pour faciliter leur implémentation (digitale ou non).

LES + PÉDAGOGIQUES

- ✓ Une succession d'apports théoriques (10%), de mises en pratique et de debrief, des jeux, des quiz et des vidéos.
- ✓ Plusieurs équipes de 3 à 5 maximum
- ✓ Mettre en place un parcours de transformation par l'innovation avec des approches centrées sur l'humain

ÉVALUATIONS

- Positionnement pré et post formation
- Evaluation de la formation à chaud et à froid en ligne

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie.