



DESIGNER DE SERVICE

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

 **PRÉREQUIS** : Aucun 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).

ÉVALUATIONS

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

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

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