

Design de Service : concevoir un service fondé sur l'expérience utilisateur

Sensibilisation à l'UX et au Design de Service

DESCRIPTION

Depuis une vingtaine d'années, nous sommes passés d'une société du produit à une société des services. L'expérience d'un client avec une marque ne se limite plus à l'usage que l'on fait du produit mais devient globale, à travers différents points de contacts, physiques (ex: magasins, livraisons) et digitaux (ex : applications, sites web).

Le travail de l'UX Designer est d'orchestrer l'articulation entre ces points afin que le client - mais aussi l'employé du service - dispose de la meilleure expérience possible.

Cette formation vous permettra d'appréhender la méthode UX dans sa globalité et de vous familiariser avec les outils du design de service, afin de les utiliser dans vos projets..

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- S'appropriier et comprendre la méthodologie UX dans le domaine du Design de Service
- S'initier à la technique du Service Blueprint, le livrable indispensable en Design de Service
- Se familiariser avec les principaux outils de prototypage et de tests appliqués au Design de Service (jeu de rôle, maquettage, popup store, etc.)
- Acquérir les pratiques pour pouvoir mettre en application tout ou partie de la méthode sur des périmètres concrets

PUBLIC CIBLE

- Chef de projet
- Chef de produit
- Direction Marketing
- Direction de l'organisation
- Direction de l'expérience client

Stage pratique

Design & Innovation

Code :

UXDDS

Durée :

2 jour(s) (14,00 heures)

Exposés : **30 %**

Cas pratiques : **40 %**

Echanges d'expérience : **30 %**

Inter-entreprises :

Prochaines sessions

disponibles [sur notre site web](#).

Tarif : 1 650,00 € HT /

participant

Intra-entreprise :

Tarifs et dates sur demande.

- Directeur artistique
- Graphiste
- Toute personne peu ou pas expérimentée en UX et Design de Service.

PRE-REQUIS

Pas de pré-requis

METHODE PEDAGOGIQUE

Formation avec apports théoriques, échanges sur les contextes des participants et retours d'expérience pratique du formateur, complétés de travaux pratiques et de mises en situation.

PROFIL DES INTERVENANTS

Toutes nos formations sont animées par des consultants-formateurs expérimentés et reconnus par leurs pairs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des ateliers et des mises en pratique. Une évaluation à chaud sur la satisfaction des stagiaires est réalisée systématiquement en fin de session et une attestation de formation est délivrée aux participants mentionnant les objectifs de la formation, la nature, le programme et la durée de l'action de formation ainsi que la formalisation des acquis.

PROGRAMME PEDAGOGIQUE DETAILLE

Jour 1

INTRODUCTION À L'UX DESIGN

- Définition du design et de l'expérience utilisateur
- Qu'est-ce qu'une bonne/mauvaise expérience ?
- Construire un produit ou une expérience

INTRODUCTION AU DESIGN DE SERVICE

- Définition et principes
- Vision de l'expérience utilisateur à 360°

PRÉSENTATION DES MÉTHODOLOGIES UX

- Processus de design
- Design thinking
- Design sprint
- Lean UX

PRÉSENTATION DU CAS "FIL ROUGE" DE LA FORMATION

RECHERCHE UTILISATEUR

- L'importance d'aller sur le terrain
- Méthodes et posture
- Mise en pratique : "Stakeholder map"
- Mise en pratique : "Guide d'entretien"
- Mise en pratique : "Guérilla interviews : partir en recherche utilisateur sur le terrain"

CARACTÉRISER LES UTILISATEURS AVEC LES PERSONAS

- Théorie et présentation
- Mise en pratique : "Réaliser un persona"

CARTOGRAPHIER L'EXPÉRIENCE POUR IDENTIFIER LES "POINTS DE DOULEUR"

- Théorie et présentation
- Mise en pratique : "Experience Map"

POSER LA VISION DU SERVICE

- Mise en pratique : "Elevator Pitch"

Jour 2

GÉNÉRER DES IDÉES DE SOLUTION

- Méthodes et pratiques d'idéation
- Mise en pratique : "How Might We"

- Atelier d'idéation : brainwriting, storyboarding...

CONSTRUIRE ET UTILISER UN SERVICE BLUEPRINT

- Définition et objectifs
- Comment construire un Blueprint
- Retour d'expérience sur des cas concrets
- Mise en pratique : "Construire le Blueprint de son service"

PROTOTYPER ET TESTER EN DESIGN DE SERVICE

- Méthodes et outils
- Atelier de prototypage : jeu de rôle, maquettage, moodboard, business canvas, popup store...

RESTITUTION DU CAS FIL ROUGE À L'ENSEMBLE DU GROUPE

CLÔTURE

