

Atelier design d'expérience

Une journée pour apprendre à concevoir des expériences désirables



Alors que l'approche orientée client (*customer centricity*) a largement fait ses preuves, une démarche inspirée par le client utilisateur fait son apparition en proposant des méthodologies et des outils radicalement nouveaux : le **design de services***.

Grâce à des outils simples et concrets, le design de services vous permettra d'aller plus loin dans le processus d'innovation en développant un véritable éco système autour de vos produits et services et de requestionner, étape par étape, les parcours de vos clients afin de répondre au mieux à leurs besoins. Les offres ainsi obtenues deviennent réellement différenciantes et difficilement copiables.

Avec ces nouveaux outils, vous découvrirez comment **enchanter** vos clients grâce à des expériences homogènes sur l'ensemble des canaux et des points de contact et des contenus sources d'émotions.

Cette nouvelle approche inclut des jeux de rôle, des mises en situation concrètes, des expérimentations et ouvre la voie à de nouvelles opportunités d'innovation. Elle apprend à concevoir autrement pour innover différemment, de manière à la fois concrète et ludique.

* Le design de services, qu'est-ce que c'est ?

Le design de services s'intéresse à la fonctionnalité et à la forme du service du point de vue du client. Il a pour objectif de s'assurer qu'il est utile, utilisable et désirable pour le client et efficace, performant et différenciant pour l'entreprise.

Objectifs pédagogiques

- S'approprier les **méthodes** et **outils** du design de services
- **Concevoir** des expériences réellement **désirables**
- **Apprendre** par le faire et challenger vos pratiques actuelles

Programme détaillé de la journée

1. Inspiration

Conférence d'introduction sur la théorie et les principes d'une expérience mémorable, rapide tour d'horizon des expériences best in class dans le monde, mise à disposition de cahiers d'inspiration...

2. Idéation

Présentation de la problématique. Génération de concepts en équipe à partir d'un choix de thématiques expérientielles et en lien avec la phase d'inspiration. Rédaction des meilleurs concepts sur des canevas dédiés.

3. Sélection

Sélection en équipe des meilleurs concepts à scénariser.

4. Scénarisation

Scénarisation des concepts choisis sur des canevas dédiés. Partage entre équipes.

5. Prototypage

Vidéo-prototypage des concepts sélectionnés.

Les + de ce workshop

- Une session participative et un **kit pédagogique dédié** qui facilitent l'appropriation des outils
- Une **approche pédagogique interactive** qui favorise le partage et l'apprentissage par le faire
- Des **échanges riches** autour de pratiques qui ont déjà fait leurs preuves auprès de nos clients
- Workshop disponible au **format digital**

Pré-requis

Pas de pré-requis.

Règlement intérieur

*X+M est la dénomination commerciale de la SARL AocPerformances Associés -
226 boulevard Voltaire – 75011 PARIS
Numéro de SIRET 408 716 694 RCS Tours - R.C.S. Tours B 408 716 694
Numéro de déclaration d'activité de formation : 2437 03578 37*

X+M

Livrables

- Les **concepts** scénarisés
- Le **prototype vidéo** d'une expérience réenchantée

Public concerné

Un workshop pour les Directeurs de l'innovation, Directeurs Marketing, Directeurs Expérience Client, Directeurs de la Relation Client... et les collaborateurs en charge de l'Expérience Client.

Animé par

Laurence Body est **experte en management de l'expérience client** et spécialiste de **design de service**. En 2012, elle a fondé **X+M**, un studio qui aide les acteurs des services, les administrations publiques et les territoires à innover et se transformer par l'expérience client (CX) et la conception de services centrés sur l'humain.

Elle est **accréditée Master Trainer et Coach en design de service** par le **Service Design Network** dont elle a co fondé le chapitre français.

Durée de la formation et modalités d'organisation

Formation d'une journée (7 heures), de 9h à 17h (avec une heure de pause déjeuner).
Le workshop a lieu à Deskopolitan Voltaire (226 boulevard Voltaire, 75011 Paris).
De 5 à 12 stagiaires.

Tarifs

En inter-entreprise : 700€ HT / participant.
Pour l'intra-entreprise : nous consulter pour l'organisation et les tarifs.

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de pratique : présentation de canevas, mise en application avec des cas pratique.

Modalités d'évaluation

Auto-évaluation à travers d'un cas pratique. Une évaluation de satisfaction est également effectuée.

Moyens techniques

Salle de réunion, ordinateur, projecteur, tableau / paperboard, bloc notes, stylos, post-its ...

Notre politique concernant l'accessibilité

Merci de nous contacter pour nous assurer de la bonne prise en charge des personnes en situation de handicap.