

# Formation This is Service Design Doing

## 3 jours pour apprendre l'essentiel du design de service



Apprenez comment appliquer le Service Design Thinking à l'innovation rapide des expériences client dans les écosystèmes produit-service multicanaux. L'« Essentials School » en français a lieu à Paris 2 fois par an et s'inspire du livre à succès « This is Service Design Doing » qui a été écrit par Adam Lawrence, Marc Stickdorn, Markus Horneß et Jakob Schneider (ainsi que Renatus Hoogenraad). Avec les cas et les conseils de 300 contributeurs, les auteurs décrivent les outils et les méthodes, évoquent l'organisation d'ateliers, de sprints et de projets, et explorent l'intégration du design de services dans les organisations.

Dans l'« Essentials School », faites l'expérience directe de la puissance de la pensée design, appliquée au service (service design thinking) et familiarisez-vous avec les principaux outils et méthodes de l'innovation de service, mais aussi avec le processus de conception stratégique (strategic design). Les outils de conception des services sont faciles à comprendre et à utiliser, mais ils sont ancrés dans la réalité business et apportent une compréhension et une vision très puissantes. Ils peuvent être utilisés pour concevoir des services uniques ou des briques de service qui se démarqueront de la concurrence, ou pour optimiser les services existants autour de ce que le client veut vraiment, en réduisant les efforts inutiles et en se concentrant sur une expérience client unique à travers différents canaux en ligne et hors ligne.

Le principal point fort de l'« Essentials School » repose sur la possibilité d'appliquer plusieurs outils à vos propres problèmes business afin d'innover vers de nouvelles propositions de valeur. Vous serez en mesure de lancer de véritables projets d'innovation de service dans votre organisation, de diriger des petites équipes projet centrées sur des services ou expériences existants ou d'ajouter de la valeur à l'ensemble de votre offre de services.

Les méthodes et les outils utilisés : 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/

### \* 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
- Prendre en main les **outils** et **réaliser soi-même des livrables** convaincants
- **Apprendre** par le **faire** et challenger vos pratiques actuelles

## Programme détaillé de la journée

### 1er jour

- Introduction et étude de cas de design (challenge, méthodes d'idéation)
- Introduction au challenge design et briefing
- Recherche terrain
- Les bases du design de services (constellations de parties prenantes, personas, cartographie de parcours clients, cartographie de l'écosystème des services, affiche de publicité)
- Remarques et questions/réponses

### 2ème jour

- Outils avancés (cartes émotionnelles, arcs dramatiques, idéation et techniques de sketching avancées)
- Prototypage et tests (cadre conceptuel et vue d'ensemble du prototypage, investigative rehearsal, desktop walkthrough, prototypage papier/carton)
- Remarques et questions/réponses

### 3ème jour

- Business models et backgrounds (Service Dominant Logic, Business Model Canvas, Business and Service Framework)
- Masterclass facilitation
- Remarques et questions/réponses

## 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.

## Livrables

La cartographie d'un parcours client, des personas, un blueprint de service...

## Public concerné

« This is Service Design Doing - Essentials » convient à toute personne souhaitant réaliser des activités de co-création, telles que la conception de services (design de services) ou d'écosystèmes de services, des ateliers, des sprints, d'idéation ou de prototypage, des hacks et des jams; ou encore l'animation d'événements d'apprentissage tels que la formation.

## Animé par

**Adam Lawrence**, expert en design de service et expérience client, & co initiateur du plus grand événement en Service Design du monde 'Global Service Jam'. Voir le profil d' [Adam](#) sur [LinkedIn](#)

**Laurence Body**, expert en expérience client et conception de services innovants. Co auteur de l'Expérience Client et première française à être accréditée Master Trainer et Coach en design de service Voir le profil de Laurence sur [LinkedIn](#)

**Renatus Hoogenraad** spécialiste des aspects humains du changement, il s'appuie sur son expertise en design de service, coaching et Arts de la scène pour accompagner ses clients internationaux dans leurs projets d'innovation et de transformation culturelles. Voir le profil de Renatus sur [LinkedIn](#)

**Olivier Mourrieras** référence dans l'amélioration de l'expérience client au sein d'entreprises internationales de grande taille, le changement qu'il a conduit en tant que VP expérience client à E.ON est devenu un cas d'école Voir le profil de Olivier sur [LinkedIn](#)

## Durée de la formation et modalités d'organisation

**Langue:** français

**Lieu:** Paris intra muros

**Max. Participants:** 30

En moyenne nous organisons 2 sessions par an.

Lorsque vous vous inscrivez, vous avez la confirmation dans un délai de 24 heures après votre demande.

## Tarifs

**Prix du billet earlybird:** 2.695,00 €HT jusqu'à 1,5 mois avant la date du stage

**Prix régulier du billet:** 2.995,00 €HT de 1,5 mois jusqu'à la date du stage

Les prix s'entendent hors TVA. L'inscription comprend le repas du midi, les collations du matin et de l'après-midi et les boissons. Un certificat est décerné aux participants qui terminent l' « Essentials School » avec succès.

## Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance de théorie et de pratique, prototypage, cas pratique, mise en situation réelle.

### Design et Management d'Expérience Client

X+M est la dénomination commerciale de la SARL

AocPerformances Associés

11ter, rue de la Grandière - 37000 TOURS

R.C.S Tours B 408 716 694 - S.A.R.L. au capital de 7.600 euros

Déclaration d'activité formation enregistrée sous le  
n° 2437 03578 37

[Règlement intérieur](#)

**X+M**

## Modalités d'évaluation

Évaluation collaborative par le biais de cas pratique et d'une mise en situation réelle.  
Une mesure de la satisfaction est également effectuée à l'issue de la formation.

## Moyens techniques

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

## Notre politique concernant l'accessibilité

Les personnes en situation de handicap peuvent faire appel à notre référent pour s'informer et définir les modalités d'accès aux formations. Julia Lejeune notre référente, est joignable par mail [julia@xplum.fr](mailto:julia@xplum.fr)

Dernière date de mise à jour : octobre 2021