

FORMATION DESIGN DE SERVICE - FORMATION CERTIFIANTE

Concevoir des services touristiques innovants et enrichissants centrés utilisateurs.

Placer votre entreprise au cœur de l'innovation en boostant l'agilité de votre organisation et la désirabilité de vos services.

Lors de cette formation, vous découvrirez le potentiel du Design Thinking et plus précisément le Design de Service.

Mais qu'entendons-nous par Design de Service ?

Le Design de Service est une démarche de conception qui a pour but d'aider les entreprises à concevoir leurs services en fonction des besoins de leurs utilisateurs, cette démarche collaborative et créative basée sur la compréhension des attentes émotionnelles et fonctionnelles de vos utilisateurs vous permettra de concevoir un service innovant, utile et enrichissant en terme d'expérience utilisateur.

Dans notre formation, vous expérimenterez les méthodes basées sur le Design Thinking pour concevoir un service orienté client et vous pratiquerez lors d'ateliers, d'études de cas et de jeux afin de vous immerger totalement et de vivre une expérience enrichissante.

Durée : 21.00 heures

Effectif : 4 minimum / 8 maximum

Profils des stagiaires

- Directeur(trice), Manager, Offices de Tourisme, managers de produits touristiques, chef de projet, chef de produit touristique, Chef de projet et tout responsable d'entreprise ou indépendant souhaitant s'initier.

Prérequis

- Accessible à tous type d'apprenants.

Objectifs pédagogiques

- Définir des problématiques clés à résoudre
- Mettre l'utilisateur au cœur de son offre de service
- Utiliser de nouvelles méthodes créatives
- Savoir réaliser des prototypes rapides, tester et valider des hypothèses
- Découvrir des besoins non identifiés et explorer des opportunités / solutions
- Trouver des relais de croissance par l'innovation

Compétences visées

- Comprendre les principes du Design Thinking, du Design de Service
- Identifier les attentes des utilisateurs afin de placer leurs besoins au cœur du projet
- Définir la problématique à résoudre en amont d'un projet à partir de la synthèse des besoins et usages des utilisateurs
- Générer des idées (idéation) en s'appuyant sur l'intelligence collective et les outils de créativité pour générer un maximum d'idées sur la problématique et prioriser ces idées
- Utiliser l'outil Business Model Canva pour valider et affiner la viabilité économique de la solution
- Concrétiser un storyboard à partir de la proposition d'une solution pour donner vie aux idées sous forme d'un prototype
- Présenter le prototype afin d'améliorer le résultat final

Contenu de la formation

• Le Design de service et son application dans le tourisme

- Présentation du design de service et de ses origines.
- Découvrir l'état d'esprit (empathie, co-création, itération).
- Transmettre les règles du Design de service au travers du Design Thinking.
- Le processus de création Design de service.

- Cas d'exemples : Jeu cadre Thiagi : Cherchons ensemble " Qu'est-ce que le Design ? " .

• Immersion – Mener la recherche utilisateurs et interpréter les résultats

- Présentation des différentes méthodes de recherches utilisateurs (observation, interviews, focus group, analytics ...).
- Réaliser des interviews utilisateurs – méthodes de questionnements, écoute, posture, principes clés.

- Cas pratique : Présentation du projet fil rouge de la formation en lien avec le Tourisme. Préparer un questionnaire utilisateurs, réaliser des interviews.

- Interpréter les résultats (identifier les objectifs, besoins, motivations, freins des utilisateurs).
- Créer un persona et comprendre son utilité.
- Créer une carte d'empathie et comprendre son utilité.

- Cas pratique : réaliser un persona et une carte d'empathie.

• Définition de la problématique et inspiration

- Identifier les "pépites" qui ressortent de la phase d'immersion.
- Définir la problématique avec la méthode « Comment pourrions-nous ? ».
- Prioriser avec la méthode « Dot voting ».
- Définir le Design challenge.
- Identifier des exemples de solutions déjà existantes avec la méthode du benchmark, s'inspirer pour être plus créatif en phase d'idéation.

- Cas pratique : définir la problématique du projet fil rouge sur laquelle concentrer le challenge design et aller chercher de l'inspiration.

• Idéation – générer des idées

- Découvrir différentes méthodes de génération d'idées et de créativité et les origines du « brainstorming ».
- L'idéation libre, générer des idées pour répondre à la problématique.
- L'idéation contrainte (ajouter des contraintes pour booster la créativité des équipes).
- Apprendre à alterner réflexion individuelle et collective.
- Construire sur les idées des autres (co-construction).
- Apprendre à trier, regrouper les idées avec la méthode de tri de cartes.
- Méthode de convergence : vote des idées, Sketcher une solution avec la méthode Crazy'8.

- Atelier : Générer des idées, trier, catégoriser sur projet fil rouge, atelier de convergence, sketch crazy's 8.

• Business model Canva

- Identifier les objectifs et les résultats attendus dans l'utilisation du Business model Canva.
 - S'approprier les différents blocs de contenus du Business Model Canva, proposition de valeur, segments de clientèle, canaux, relations avec les clients, ressources clés, activités clés, partenaires clés, flux de revenus et structures de coût.
 - Pratiquer le Business Model Canva.
- Atelier : Co-construire le BMC du projet fil rouge.

• Prototypage

- Principes de base du prototypage.
- Réaliser le storyboard de la solution en partant d'un scénario d'usage du persona.
- Présentation et prise en main du prototype à l'aide d'outils (papier, outils en ligne...).
- Différentes méthodes de prototypage.

- Atelier : réaliser un storyboard et le prototype du projet fil rouge en vue de le tester auprès des utilisateurs.

• Tests utilisateurs + Pitcher une solution

- Établir un guide de test
- Conduire les tests et analyser les résultats.
- Itérer et améliorer le prototype suite aux tests.
- Pitcher une solution en 1m30.

- Atelier : réaliser un guide de test, conduire les tests, itérer sur projet fil rouge + pitcher la solution en plénière.

• Passage de la certification Design Thinking et clôture de la formation

- Passage de certification en fin de formation
- Projection vers le futur et envisager différentes façons d'utiliser le Design de Service et le Design Thinking dans ses pratiques professionnelles
- Debrief de la formation

Moyens techniques et pédagogiques

Classes virtuelles : Lors d'une formation en classe virtuelle nous favorisons l'interactivité, la collaboration et l'intelligence collective.

Nous créons une véritable dynamique de groupe pendant les classes virtuelles grâce à l'alternance de travail en individuel, en binôme, en petits groupes et en plénière.

A prévoir le cadre d'une formation en classe virtuelle :

- Un ordinateur (Mac ou PC) équipé de caméra et micro.
- Un navigateur internet récent.
- Une connexion internet stable (wifi, fibre ou filaire).
- Pratique de base d'internet et des différents outils numériques.

Classes en présentiel : Lors d'une formation en présentiel, nous prévoyons une salle de formation équipée d'un moyen de projection (Écran, vidéo projecteur), de wifi, de mobilier et espaces d'affichages modulables. Du matériel de prototype est également mis à la disposition des apprenants dans le cadre de certaines formations.

Rythme d'apprentissage : Les séances en classes virtuelles se déroulent soit en demi-journée sur un rythme de 3h30, soit de 9h00 à 12h30 ou de 14h à 17h30 et /ou sur une journée complète de 7 heures, de 9h00 à 17h00 avec une pause déjeuner d'une heure. Afin d'assurer un niveau d'attention constant malgré les écrans pour les classes virtuelles, nos formations sont actives et rythmées, nous intégrons une pause par séance et maintenons l'énergie du groupe avec des énergizers.

EMY DIGITAL

12 BIS rue BOIS GALON
94120 FONTENAY SOUS BOIS
Email: contact@emydigital.fr
Tel: 0973728900



Logiciels et outils des formations en classe virtuelle : Nous utilisons, entre autres, des logiciels et outils à la fois simples à prendre en main et efficace pour la collaboration à distance : Zoom, Mural, Kahoot, WooClap, Google Drive, Padlet, ...

Kit pédagogique et supports : Nous fournissons un Kit pédagogique aux participants comprenant : Un support PDF, des ressources et outils variés.

Le kit pédagogique comprend également les productions réalisées par les participants tout au long de la formation.

Situation de handicap : EMY DIGITAL est soucieux d'accueillir les personnes en situation de handicap sans discrimination. Nous veillons à garantir l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées pour accéder à la formation et pour leur permettre de valider leur parcours.

Merci de nous contacter :

- pour identifier ensemble un risque d'écart entre les aptitudes de la personne et les exigences de la formation,
- pour organiser l'accueil en présentiel dans les locaux dédiés à la formation ou à distance.

Méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques employées par nos formateurs et formatrices s'appuient sur l'expérience active des participants, la créativité et le co-développement et ce même à distance grâce à des outils digitaux participatifs et interactifs.

Nos formations respectent les différents styles d'apprentissage de l'adulte afin de permettre à l'ensemble des participants de vivre une expérience mémorable et utile à leur pratique professionnelle.

Chaque séquence pédagogique est organisée en quatre grands « temps forts » :

- Une phase de découverte
- L'apport méthodologique ou théorique
- La mise en application
- La synthèse

Suivi administratif et évaluations

Après vous être inscrits, vous recevrez par voie dématérialisée une convocation indiquant les liens d'accès à l'extranet et aux classes virtuelles pour une formation à distance ou l'adresse du lieu pour une formation en présentielle.

Si des participants ont des horaires à ajuster, ils sont alors définis en début de session en accord avec le groupe.

Des feuilles d'émargement dématérialisées seront à signer lors de chaque séance.

Évaluations des compétences : Les participants sont évalués tout au long de la formation sur des quizz interactifs, des mises en situation, des ateliers pour vérifier l'acquisition des compétences.

A la fin de la formation, un questionnaire est proposé aux participants afin qu'ils puissent faire le point sur l'assimilation des acquis en lien avec les objectifs de la formation et dont les indicateurs nous permettent de garantir des formations de qualité.

A l'issue du parcours de formation, les participants recevront un **certificat de réalisation de l'action de formation**.

Entre 2 et 6 mois après la fin de la formation, un questionnaire est adressé aux participants permettant d'évaluer la mise en application dans ses pratiques professionnelles et auquel cas de réévaluer ses besoins de formation.

EMY DIGITAL

12 BIS rue BOIS GALON
94120 FONTENAY SOUS BOIS
Email: contact@emydigital.fr
Tel: 0973728900



Equipe pédagogique

Emily Lefebvre : Présidente d'Emy Digital et Responsable pédagogique
Pascale Limare : Responsable Qualité Formations et Chargée de clientèle
+ Equipe de formateurs