

Design de service

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 24 octobre 2024

Pré-requis	2
Niveau requis	2
Contenu	2
Durée :	3
En présentiel	3
Lieu d'accueil	3
Modalités et délais d'accès	3
Tarif :	3
Moyens pédagogiques	4
Moyens techniques	4
Moyens d'encadrement	4
Modalités d'évaluation	4
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	5
Contact	5

Présentation générale

Cette formation d'une journée vous initiera au **Design de Service**, une approche centrée sur l'humain, qui vous permettra de créer des services différenciants. Vous apprendrez à définir une vision globale et à utiliser des outils stratégiques pour concevoir des services viables et innovants, tout en intégrant des approches organisationnelles, technologiques, et économiques.

Cette formation permet d'acquérir les compétences essentielles pour concevoir des services innovants, viables et centrés sur l'utilisateur, tout en intégrant une approche collaborative.

Publics-cibles

- Chefs de projet, responsables innovation
- UX designers, managers d'équipes produit
- Responsable marketing, e-commerce...
- Toute personne impliquée dans la conception de services

Pré-requis : Aucun

Niveau requis : Aucun

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre le concept et les principes du **Design de Service**
- Différencier le **Design de Service** des autres méthodologies de design (Design Thinking, HCD)
- Utiliser les principaux outils du **Design de Service** pour structurer une vision globale stratégique
- Concevoir des services centrés sur l'humain en prenant en compte l'organisation, la technologie, et l'économie
- Collaborer en équipe en utilisant l'intelligence collective

Contenu

Matinée : (9h30 - 12h30)

1. **Introduction au Design de Service (45 mn)**
 - Définition et principes du Design de Service
 - Différence entre Design Thinking et autres méthodes de design centrées sur l'humain
2. **Atelier : Découvrir les services qui nous entourent (1h30)**
 - Analyse de services existants et identification des stratégies mises en place
 - Discussion en groupe pour comprendre leur impact organisationnel et économique

3. Les outils du Design de Service (45 min)

- Introduction aux principaux outils : service blueprint, persona, customer journey map

Pause déjeuner : (12h30 - 13h30)

Après-midi : (13h30 - 17h30)

4. Atelier pratique : Création d'un service centré sur l'humain (2h)

- Utilisation des outils du Design de Service pour concevoir un service en groupe
- Exploration des dimensions technologiques, organisationnelles et économiques

5. Présentation de cas d'usages (1h)

- Études de cas réels pour illustrer l'application du Design de Service

6. Synthèse et engagement (45 mn)

- Retour sur les ateliers et les apprentissages clés
- Plan d'action individuel pour appliquer les outils du Design de Service dans son contexte professionnel

Durée : 7 heures

En présentiel

Lieu d'accueil : 57 avenue Franklin Delano Roosevelt- 75008 Paris

Modalités et délais d'accès

Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://formations.ebg.net/content/inter-entreprise>

Tarif :

Formation accessible dans le cadre d'une « adhésion EBG premium » ([cliquez ici pour en savoir +](#)) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation Faculté.s ([cliquez ici](#) pour consulter nos modalités).

Moyens pédagogiques

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique par le faire, alternant séquences de transmission par le formateur et exercices encadrés de mise en application des compétences, pratiques et postures par les participants.

Chaque séquence pédagogique prévoit la mise à disposition d'outils et de guides permettant aux stagiaires de concrétiser, de manière itérative, les apprentissages.

Des séquences de pair-à-pair sont organisées pour faciliter et encourager l'apprentissage horizontal, entre les participants.

Moyens techniques

La formation est proposée en présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

Moyens d'encadrement

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation.

Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

Modalités d'évaluation

Les participants devront compléter, avant le début de la session, un formulaire de positionnement pour apprécier le niveau de chacun sur les compétences visées par la formation.

La pédagogie alterne :

- Mise en pratique à travers des exercices et des études de cas
- Evaluation des acquis via des ateliers collaboratifs
- Feedback des formateurs sur les projets

Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

Contact

Contactez nous :

Olga SEBE

07 80 91 18 65

Formations@ebg.net