

Contact facturation : facturation@cmbenchmark.com - 01 47 79 48 01
Contact formation : formation@cmbenchmark.com - 01 47 79 51 08

Design Thinking

Objectif de la formation

- Challenger et "hacker" les manières de penser l'innovation digitale et les expériences de services
- Acquérir les fondamentaux, et s'approprier la boîte à outil du Service Design Thinking via des workshops
- Expérimenter comment transformer un service traditionnel en un service exploitant les ressorts du digital via un cas concret
- Développer sa posture et ses soft skills que sont la facilitation, la collaboration, l'intelligence collective, et la coresponsabilité des équipes

A qui s'adresse cette formation ?

Aux chefs de projet et managers de l'innovation, responsables de la conception de projet digitaux, aux responsables marketing, responsables de l'expérience clients, ingénieurs innovation, ou collaborateurs de start up.

Prérequis :

Maîtriser les fondamentaux du marketing ou de l'expérience utilisateur (UX) ou d'ethnographie.

Progression pédagogique :

Cette formation est également disponible [Blended Learning](#) (mix présentiel & distanciel).

Premier jour

1. Service Design Thinking : l'approche

- La révolution et la disruption servicielle est en cours !
- Le Service Design Thinking : pour innover ou transformer ?
- Les 5 principes fondateurs du « Service Design Thinking »
- Philosophie du Service Design Thinking
- La carte d'empathie outil du service Designer
- *Atelier 1 : Initiation à l'empathie utilisateurs*

2. Service Design Thinking : la méthode et ses variantes

- La méthode du double diamant et variantes déchiffrées
- Différences entre Service Design, Design Thinking et marketing de l'innovation
- Facteurs clefs de succès d'une démarche innovation
- Exemples d'innovation et transformation via le Service Design
- *Atelier 2 : Cadrage d'un projet de Service Design*

Deuxième jour

3. Identifier les bons insights : de l'exploration à la définition du POV

- Comprendre ses utilisateurs : méthode des personas
- Savoir explorer : de l'interview empathique au « Day in the life »
- Intégrer les parcours utilisateurs : les User Journey Mapping
- S'initier au Service Blue Print
- *Atelier 3 : Initiation au « User Journey Mapping »*

4. Utiliser la créativité du Service Design et le learn by doing pour disrupter ses services

- Se poser les bonnes questions : How Might We ?
- S'initier aux techniques de créativité du Design Service Thinking
- Le sprint de services, ou l'art de disrupter ses services
- Techniques de prototypage d'innovation service
- Learning by doing: pourquoi et comment?
- 5 clefs de succès d'un projet de Service Design
- *Atelier 4 : Atelier de créativité Service Design Thinking*
- Elaborer son plan d'action personnel

La formation sera animée par Philippe Neveu

Les moyens pédagogiques

Support de formation

- Pour les formations en **présentiel**, un support de cours sera remis à chacun des participants.
- Pour les formations en **visionconférence**, une synthèse de la formation sera envoyée aux participants qui auront également la possibilité de revoir la session pendant une semaine après la date de la formation.

Locaux - Matériel fourni

- Nos salles sont équipées du matériel de vidéo-projection pour le formateur
- Accès à Internet en wifi dans tous nos locaux
- Pour les formations qui nécessitent des ateliers sur ordinateur, nous disposons de salles équipées d'ordinateurs pour les participants

CCM Benchmark Group conserve l'intégralité des droits d'auteurs relatifs au contenu de ces formations et supports de cours. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers, sous quelque forme que ce soit, est formellement limitée.

Les moyens d'évaluation mis en oeuvre et suivi

A l'issue de la formation chaque stagiaire complète un **questionnaire d'évaluation**. Une copie peut-être fournie sur demande.

L'**attestation de présence** est envoyée par courrier avec la facture, à l'issue de la formation.

Convention de formation

Dès votre inscription, une convention de formation vous est envoyée. Celle-ci doit nous être retournée signée avant le début de la formation.

CCM Benchmark Group est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le numéro **11 75 54133 75**. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Durée de la formation

La durée totale de la formation est de **14 heures**.