

Le design de service est une approche de l'innovation nouvelle qui s'intéresse à délivrer une expérience complète, fluide et homogène sur l'ensemble des canaux et des points de contact du client.

Au cours de cette formation, vous découvrirez comment représenter un parcours client et apprendrez à creuser les fameux *pain points* pour trouver des solutions différenciantes.

Objectifs

- Acquérir les méthodes pour concevoir un parcours client
- S'approprier des outils créatifs de visualisation
- Imaginer des services innovants de manière simple et opérationnelle

Programme

Appréhender les enjeux et la méthode

- L'évolution récente du comportement client et la multiplication des points de contact
- Présentation du cas pratique

Identifier l'écosystème

- Construire une cartographie
- Identifier la cible prioritaire
- Définir le rôle des parties prenantes

Appréhender la méthode des *personae*

- Se projeter dans la peau de l'utilisateur (l'*empathy map*)
- Collecter des *insights*

- Différencier expérience perçue et expérience attendue
- Faire vivre son ou ses *personae*

La *customer journey map*

- La reconstitution du parcours utilisateur
- La découpe en étapes clés
- Les points critiques ou *pain points* à résoudre
- L'identification des points de contact

Techniques d'idéation et de priorisation

- Soulager les points critiques
- La méthode des post-it

Prototyper un scénario d'usage

Pour qui ?

- Responsables de la relation client, chefs de projet ou toute personne souhaitant comprendre ou s'impliquer dans la conception d'un parcours client

Pédagogie

2 jours pour une expérience très pratique avec une succession d'exercices et de mises en situation qui permettent de découvrir la méthode en construisant un parcours client type.

La formation est assurée par Véronique Laisné, fondatrice d'Exoplanète (agence conseil en stratégie et innovation, spécialisée dans l'expérience client).

Véronique Laisné est une spécialiste de l'innovation. Elle a plus de 15 ans d'expérience direction marketing stratégique et design au sein de groupes multinationaux. Experte en développement de marque, de produits et services, elle privilégie le travail sous forme d'ateliers collaboratifs.

Formée au *Design Thinking* à la Design Thinker Academy d'Amsterdam, dont elle est membre, Véronique Laisné est facilitatrice certifiée au *Design Thinking*.

Véronique Laisné est également membre de Créa-France (association française pour le développement de la créativité en France) et de l'IAF (association internationale des facilitateurs).