

## **Design de Service : concevoir un service fondé sur l'expérience utilisateur**

### **S'approprier la méthodologie UX appliquée au Design de Service**

#### **DESCRIPTION**

Depuis une vingtaine d'années, nous sommes passés d'une société du produit à une société des services. L'expérience d'un client avec une marque ne se limite plus à l'usage que l'on fait du produit mais devient globale, à travers différents points de contacts, physiques (ex: magasins, livraisons) et digitaux (ex : applications, sites web).

Le travail de l'UX Designer est d'orchestrer l'articulation entre ces points afin que le client - mais aussi l'employé du service - dispose de la meilleure expérience possible.

Cette formation vous permettra d'appréhender la méthode UX dans sa globalité et de vous familiariser avec les outils du design de service, afin de les utiliser dans vos projets..

#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Découvrir et analyser la méthodologie UX dans le domaine du Design de Service
- Manipuler la technique du Service Blueprint, le livrable indispensable en Design de Service
- Mettre en pratique les principaux outils de prototypage et de tests appliqués au Design de Service (jeu de rôle, maquettage, popup store, etc.)
- Acquérir les pratiques pour pouvoir mettre en application tout ou partie de la méthode sur des périmètres concrets

#### **PUBLIC CIBLE**

- Chef de projet
- Chef de produit
- Direction Marketing
- Direction de l'organisation
- Direction de l'expérience client
- Directeur artistique
- Graphiste
- Toute personne peu ou pas expérimentée en UX et Design de Service.

#### **PRE-REQUIS**

Pas de pré-requis

**Stage pratique**  
Product Design

Code :  
**UXDDS**

Durée :  
**2 jour(s) (14,00 heures)**

Exposés : **30 %**  
Cas pratiques : **40 %**  
Echanges d'expérience : **30 %**

**Inter-entreprises :**  
Prochaines sessions  
disponibles [sur notre site web](#).  
Tarif : 1 740,00 € HT /  
participant

**Intra-entreprise :**  
Tarifs et dates sur demande.

### **METHODE PEDAGOGIQUE**

Formation avec apports théoriques, échanges sur les contextes des participants et retours d'expérience pratique du formateur, complétés de travaux pratiques et de mises en situation.

### **PROFIL DES INTERVENANTS**

Cette formation est dispensée par un·e ou plusieurs consultant·es d'OCTO Technology ou de son réseau de partenaires, expert·es reconnus des sujets traités.

Le processus de sélection de nos formateurs et formatrices est exigeant et repose sur une évaluation rigoureuse leurs capacités techniques, de leur expérience professionnelle et de leurs compétences pédagogiques.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des ateliers et des mises en pratique.

Afin de valider les compétences acquises lors de la formation, un formulaire d'auto-positionnement est envoyé en amont et en aval de celle-ci.

En l'absence de réponse d'un ou plusieurs participants, un temps sera consacré en ouverture de session pour prendre connaissance du positionnement de chaque stagiaire sur les objectifs pédagogiques évalués.

Une évaluation à chaud est également effectuée en fin de session pour mesurer la satisfaction des stagiaires et un certificat de réalisation leur est adressé individuellement.

### **PROGRAMME PEDAGOGIQUE DETAILLE**

#### **Jour 1**

#### **INTRODUCTION À L'UX DESIGN**

- Définition du design et de l'expérience utilisateur
- Qu'est-ce qu'une bonne/mauvaise expérience ?
- Construire un produit ou une expérience

#### **INTRODUCTION AU DESIGN DE SERVICE**

- Définition et principes
- Vision de l'expérience utilisateur à 360°

#### **PRÉSENTATION DES MÉTHODOLOGIES UX**

- Processus de design
- Design thinking
- Design sprint
- Lean UX

#### **PRÉSENTATION DU CAS "FIL ROUGE" DE LA FORMATION**

#### **RECHERCHE UTILISATEUR**

- L'importance d'aller sur le terrain
- Méthodes et posture
- Mise en pratique : "Stakeholder map"
- Mise en pratique : "Guide d'entretien"
- Mise en pratique : "Guérilla interviews : partir en recherche utilisateur sur le terrain"

#### **CARACTÉRISER LES UTILISATEURS AVEC LES PERSONAS**

- Théorie et présentation
- Mise en pratique : "Réaliser un persona"

#### **CARTOGRAPHIER L'EXPÉRIENCE POUR IDENTIFIER LES "POINTS DE DOULEUR"**

- Théorie et présentation
- Mise en pratique : "Experience Map"

#### **POSER LA VISION DU SERVICE**

- Mise en pratique : "Elevator Pitch"

#### **Jour 2**

#### **GÉNÉRER DES IDÉES DE SOLUTION**

- Méthodes et pratiques d'idéation
- Mise en pratique : "How Might We"
- Atelier d'idéation : brainwriting, storyboarding...

**CONSTRUIRE ET UTILISER UN SERVICE BLUEPRINT**

- Définition et objectifs
- Comment construire un Blueprint
- Retour d'expérience sur des cas concrets
- Mise en pratique : "Construire le Blueprint de son service"

**PROTOTYPER ET TESTER EN DESIGN DE SERVICE**

- Méthodes et outils
- Atelier de prototypage : jeu de rôle, maquettage, moodboard, business canvas, popup store...

**RESTITUTION DU CAS FIL ROUGE À L'ENSEMBLE DU GROUPE**

**CLÔTURE**

---

**Accessibilité**

L'inclusion est sujet important pour OCTO Academy.  
Nos référent-es sont à votre disposition pour faciliter l'adaptation de votre formation à vos besoins spécifiques.  
Pour les contacter : [academy.accessibilite@octo.com](mailto:academy.accessibilite@octo.com)