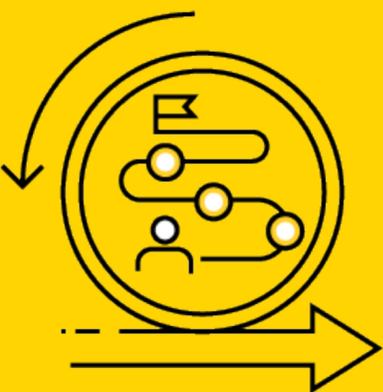


Design de service (CX)



Collaboratif online



5 semaines d'apprentissage
7H e-learnings + 7H ½ de projet
5 visios de 1H30
Equivalent à 22H



Tutorat online



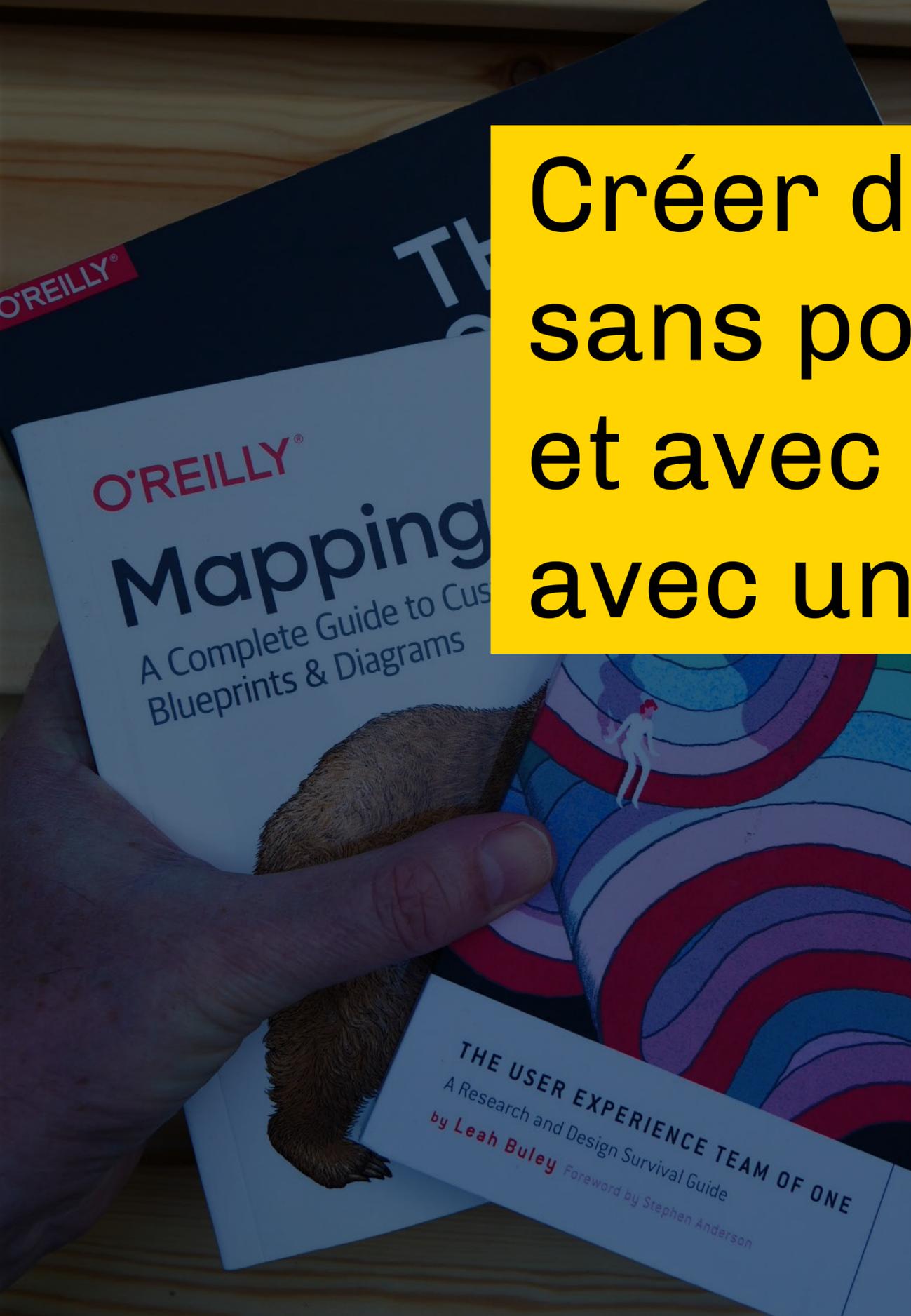
5 semaines d'apprentissage
7H e-learnings + 9H de projet
5 à 7 tutorats de 60MIN
Equivalent à 22H



A votre rythme



8H e-learnings



Créer des expériences utilisateurs
sans point de friction
et avec des moments waouh
avec une méthodologie répliquable.

Ce Service Design sprint s'appuie sur ces concepts

- User Journey,
- Moment of Truth (MOT),
- Cycle de vie,
- Customer expérience (CX),
- Design émotionnel.

Avec le Service Design sprint, vous optimisez ou créez des parcours utilisateur en évitant les points de friction et en créant des moments magiques. Vous pratiquez cette méthode agile et vous la répliquez dès le lendemain.

Cette formation prépare à la certification : « Innover et transformer un produit, un service, un parcours, un processus ou une organisation », enregistrée au Répertoire Spécifique (RS6636), délivrée par ProductDesignGuides.org. Cliquez [ICI](#) pour accéder à France Compétences.



Audience

Quiconque souhaitant expérimenter le Design de Service en mode User Journey sprint pour innover en étant centré sur l'utilisateur

Web : designers graphiques, UI ou UX, webdesigners, webmasters, développeur web

DSI : Chef de projet digital, product manager, product designer, product owner

Marketing : responsable innovation, chef de produit, designer d'expérience client, designer de marque

RH : responsable RSE, de la transformation, formation



Objectifs

Expérimenter le Service Design sprint afin de d'améliorer ou de créer des parcours utilisateur sans point de friction et avec des moments waouh :

01 - S'immerger dans l'expérience des utilisateurs

02 - Identifier les opportunités d'amélioration sur le parcours utilisateur avec les points de friction

03 - Concevoir l'expérience utilisateur du parcours avec le service scénario et les scènes 2D/3D

04 - Planifier les améliorations en itération avec la feuille de route. Décrire les solutions avec le service blueprint

Note: un service est une approche holistique incluant le digital si cela est nécessaire.



Leadership

Coaching

Design UX/UI

Service Design

Design Thinking

Product Management

Growth

Facilitation

Innovation

RSE

Transformation

Nos méthodes d'innovation professionnalisantes uniques

Nos atouts sont de :

- Etre à la pointe méthodologique en innovation et transformation
- Développer des formats d'apprentissage hybrides expérientiels
- Accompagner les apprenants avec des facilitateurs praticiens
- Autonomiser par la mise en pratique sur des projets
- Fournir un kit de sprint (canevas, cartes méthodologiques...)

Vous êtes en mesure de répliquer les méthodes agiles en présentiel et en distanciel.



Formats pédagogiques

En mode projet professionnel avec une problématique réelle ou reconstituée.

Collaboratif online : ateliers & visios hebdomadaires en distanciel avec des apprenants.

Tutorat online : accompagnement individuel en distanciel avec un tuteur.

A votre rythme : accès au e-learning uniquement. En intra, possible en présentiel ou hybride sur mesure.



Facilitation d'apprentissage

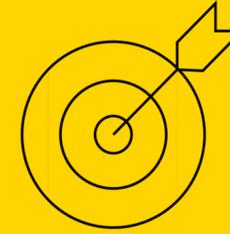
Découvrez
les facilitateurs
en 1 clic

Nous sommes praticiennes et praticiens. Nous partageons le même état d'esprit, sprint et méthodes.



Niveau requis

Etre acculturé à l'innovation.
Aisance avec l'informatique de bureau.



Une compétence professionnalisante.
Une employabilité améliorée.
Un Taux Journalier plus élevé.

Une méthode pratico-pratique
Des outils pour répliquer le sprint.
Un accès permanent au e-learning avec des mises à jour.

Un certificat publiable sur LinkedIn.
Un [réseau](#) exclusif.
Possibilité de devenir [facilitatrice ou facilitateur](#) d'apprentissage avec nos parcours.

**PRODUCT
DESIGN
GUIDES
.ORG**

Basé sur le modèle européen
d'innovation
[PRODUCT DESIGN GUIDES](#)



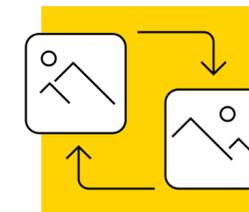
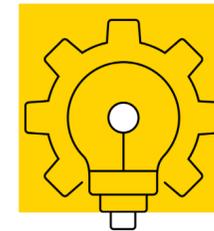
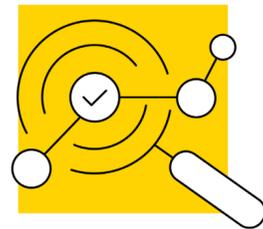
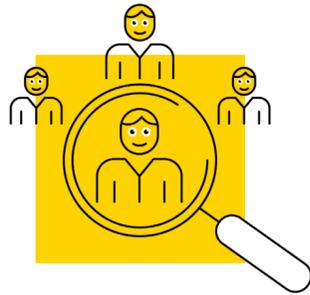
Les 4 I du processus de design de service

Vous partez d'un brief avec la décisionnaire pour aboutir à un parcours utilisateur optimisé et des service blueprints.

4 étapes articulées et outillées qui vous permettent de créer ou d'améliorer des services.
Ce sprint fait partie des méthodes agiles.

IDENTIFIER LES OPPORTUNITES

CONCEVOIR LES AMELIORATIONS



Modules

01. **I**mmerse

02. **I**dentify opportunities

03. **I**mprove

04. **I**terate

Objectifs

S'immerger dans l'expérience des utilisateurs

Identifier les opportunités d'amélioration

Concevoir l'expérience utilisateur du parcours

Planifier les améliorations en itération





Le contenu pédagogique

Vous suivez un processus articulé en 4 étapes et outillé pour vous permettre d'appliquer la méthode agile sur un projet professionnel, personnel ou simulé. Des ajouts thématiques viennent compléter votre apprentissage par le faire sur des points méthodologiques précis.

INTRODUCTION

Le Service Design sprint (ou User Journey sprint) est la méthode agile pour améliorer ou créer un parcours utilisateur comme une expérience sans points de friction et avec des moments mémorables, dits waouh.

Ce processus s'appuie sur les 2 phases du design. Il s'agit avant tout de comprendre les problèmes exprimés sous forme de points de friction, ensuite, en itération, de concevoir et tester des solutions.

Ce sprint fait partie des méthodes agiles.

01 IMMERSE

De l'immersion au parcours utilisateur.

Vous pratiquez l'observation et en particulier l'immersion pour construire le parcours utilisateur (User Journey) avec des étapes et ses objectifs à atteindre (job-to-be-done). Vous choisissez le persona pour qui vous voulez améliorer le parcours.

- Cadrer le sprint en impliquant les parties prenantes adéquates
- Cartographier l'écosystème qui encadre l'expérience utilisateur
- Préparer la recherche en concevant un proto-persona
- Obtenir des données réelles en menant une observation et une immersion
- Synthétiser les données récoltées par une cartographie de l'expérience utilisateur



Le contenu pédagogique

02 IDENTIFY OPPORTUNITIES

De moments clé à des idées.

Vous identifiez les points de friction et les moments clé à améliorer. Vous apprenez à prioriser avec les contraintes que vous avez. Vous brainstormez pour résoudre ces points de friction et pour créer des moments magiques dont l'utilisateur se souviendra. Vous désignez une expérience engageante.

- Définir un ou plusieurs personas issus de votre recherche
- Définir des key insights
- Comprendre le parcours utilisateur as is
- Identifier des points de friction et des Moments of Truth
- Sélectionner vos opportunités d'amélioration

03 IMPROVE

Du prototype au test.

Vous prototypiez les idées les plus judicieuses. Vous choisissez le type de prototype qui vous permettra de tester votre solution. Vous utilisez l'outil Scènes 2D/3D. Vous le testez et itérez avec le feedback reçu.

- Concevoir un scénario d'expérience
- Mener des ateliers de brainstorm pour trouver des solutions
- Prototyper une solution
- Définir un protocole de test
- Tester votre prototype pour récolter du feedback



Le contenu pédagogique

04 ITERATE

Le service blueprint.

Lorsque vos idées sont suffisamment validées par l'utilisateur, vous les définissez en profondeur avec un service blueprint pour faciliter leur implémentation (digitale ou non). Vous définissez une feuille de route pour planifier les améliorations.

- Prendre une décision sur la base de l'analyse du feedback
- Améliorer le service en itération
- Concevoir un service blueprint
- Planifier les implémentations successives en définissant une roadmap

**PRODUCT
DESIGN
GUIDES
.ORG**

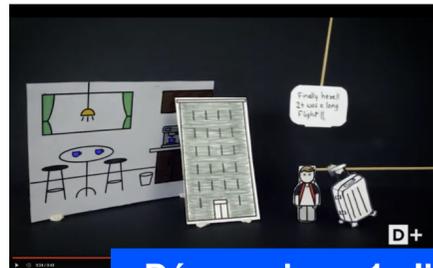
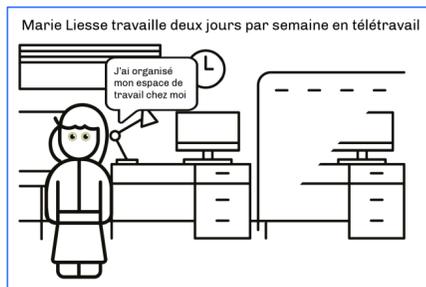
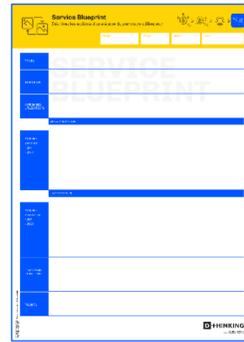
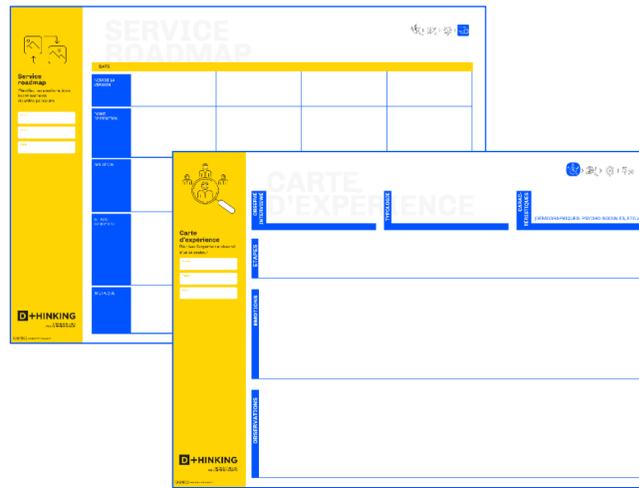
Les e-learning sont disponibles à des partenaires avec un contrat de partenariat via ProductDesignGuides.org



Des outils

Des outils pour répliquer ce sprint en présentiel ou en distancié.

- 22 canevas,
- 4 cartes méthodes électroniques,
- 1 set de design d'expérience 2D/3D.



[Découvrir en 1 clic](#)

- Besoins humains
- Brainstorming
- Carte d'expérience
- Carte de système
- Client ambassadeur
- Cycle de vie d'un client
- Design émotionnel
- Design d'expérience
- Design de service
- Ecosystème
- Emoji
- Emotions
- Expérience de service
- Feedback
- Grille d'entretien
- Immersion
- Interview
- Itération
- Key insights
- Marche exploratoire
- Modèle APAR
- Moment of Truth (MOT)
- Observation

- Parcours utilisateur
- Persona
- Points de friction
- Proto persona
- Protocole de test
- Roadmap
- Scénario d'usage
- Scenes 2D/3D
- Service blueprint
- Stratégie de pérennisation
- Symétrie des attentions
- User journey as is
- Verbatim clé
- Waouh

Des compétences,
des techniques
et des connaissances



Le séquençage pédagogique

Chaque e-learning de ce format hybride consiste en des apports théoriques, des activités ludiques, des quiz et des vidéos. Le format hybride online est rythmé avec des visios en distanciel.

Le temps en autonomie est une estimation de temps de travail personnel à fournir dans la semaine.

Il est IMPORTANT de suivre les e-learning avant les visios afin de maximiser votre apprentissage et d'aider votre équipe.

Semaine 1 - INTRODUCTION

E-learning : Introduction

E-learning : Service design sprint

Visio #1 : votre challenge

Semaine 2 - EXPLORATION

E-learning : 01 IMMERSE

En autonomie : réaliser une immersion / observation (2H)

Visio #2 : vos résultats de recherche

Semaine 3 - OPPORTUNITÉS

E-learning : 02 IDENTIFY OPPORTUNITIES

En autonomie : identifier des opportunités (2H)

Visio #3 : vos opportunités d'amélioration

Semaine 4 - AMÉLIORATION

E-learning : 03 IMPROVE

En autonomie : Tester la/les opportunités retenues (1H)

Visio #4 : vos résultats de test

Semaine 5 - ITÉRATION

E-learning : 04 ITERATE

En autonomie : Création du blueprint (1H)

Visio #5 : votre service blueprint et projection sur la suite

E-learning : Conclusion

En autonomie : constituer le dossier projet (2H) > oral (30M)



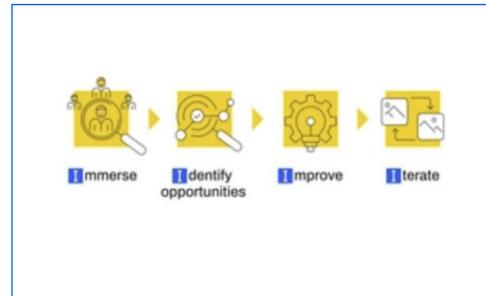
Les modules e-learning

Ils sont les modules de mise en pratique du Service Design sprint.



D+

D+HINKING ACADEMY
Introduction



Immerse Identify opportunities Improve Iterate

D+HINKING ACADEMY
00 service design sprint



D+

D+HINKING ACADEMY
01 Immerse



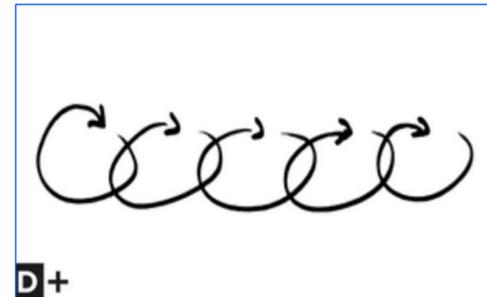
D+

D+HINKING ACADEMY
02 Identify opportunities



D+

D+HINKING ACADEMY
03 Improve



D+

D+HINKING ACADEMY
04 Iterate



D+HINKING ACADEMY
Conclusion



La certification

3 types de parcours pour devenir certifié :

Collaboratif online

Vous rejoignez des apprenants chaque semaine avec un praticien pour appliquer la méthode.

Tutoré online

Un praticien vous accompagne individuellement chaque semaine au moment convenu pour appliquer la méthode.

Vous êtes certifié ProductDesignGuides & France Compétences à l'issue de la formation suivie activement, d'un quiz et d'un oral réussis.

A votre rythme

Vous suivez le e-learning à votre rythme et appliquez la méthode en complète autonomie.

Vous ne pouvez pas bénéficier d'un financement CPF.

Vous êtes certifié Dthinking et France Compétence à la suite d'un quiz et d'un oral de certification réussis.



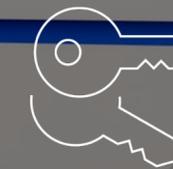
Certificat Dthinking



Certificat France Compétence



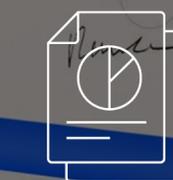
Des pairs



Des compétences



Des outils



De la documentation



Certificat

Ce que vous recevez

PRODUCT
DESIGN
GUIDES
.ORG

12 DECEMBER 2023

CERTIFIED FUNDAMENTAL SKILLS

SERVICE DESIGN (CX)

Your name here

LEARNER IDENTIFIER

ISSUER IDENTIFIER

HEAD OF CERTIFICATION





Exemples de vos compétences suivantes



Cliquez sur l'image pour accéder à la description de la formation



La compétence

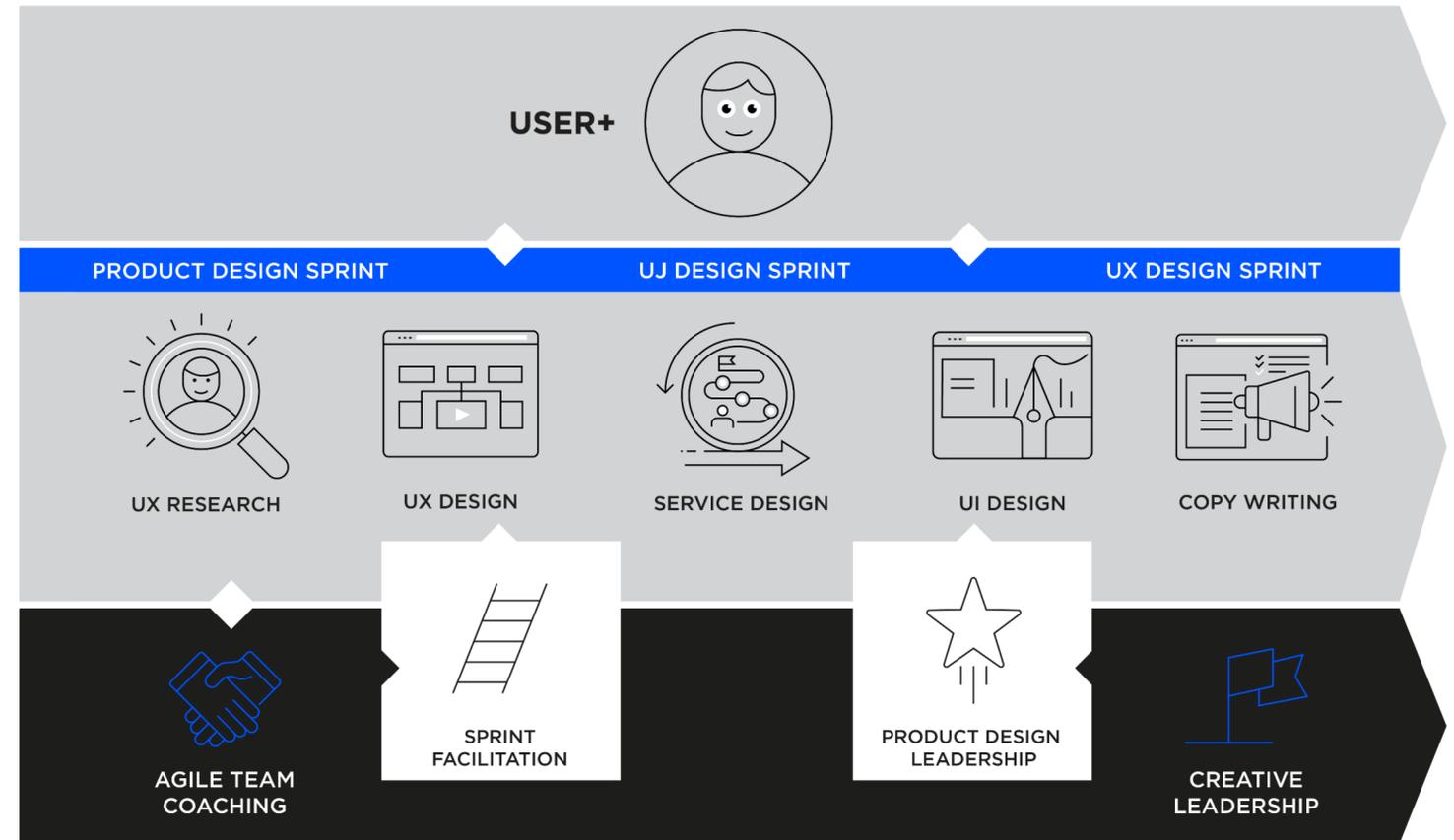
La compétence en Design de Service est essentielle à la UX Product Delivery team. Elle permet à l'amélioration ou la création de nouveaux parcours utilisateur (User Journey) en minimisant les points de friction et en créant des moments magiques.

Cela permet de créer une expérience utilisateur au-delà des fonctionnalités répondant à leurs besoins.

Les parcours d'apprentissage de Dthinking sont construits sur le modèle de productdesignguides.org

PRODUCT DELIVERY TEAM - UX

PRODUCT DESIGN GUIDES .ORG



PRODUCT STRATEGY TEAM

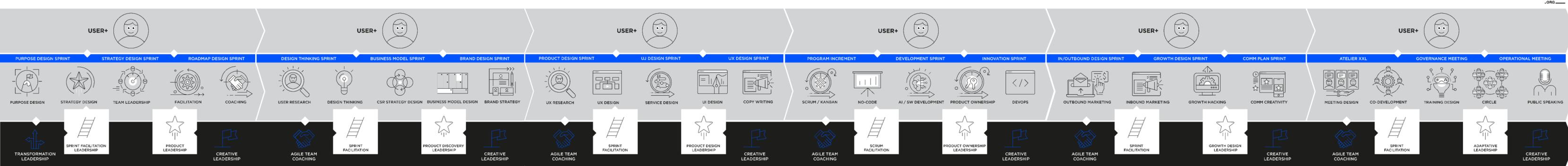
PRODUCT DISCOVERY TEAM

PRODUCT DELIVERY TEAM - UX

PRODUCT DELIVERY TEAM - DEV

PRODUCT GROWTH TEAM

PRODUCT SUSTAINING TEAM





Le réseau de la facilitation

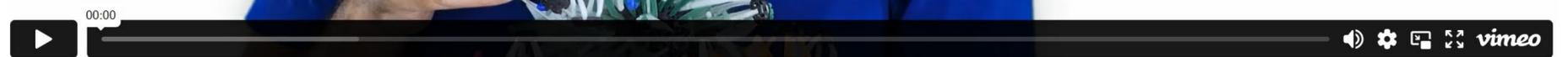
Comme alumni, vous pouvez choisir de rejoindre le réseau de productdesignguides.org. Vous avez accès, avec une convention de partenariat, à des ateliers hybrides d'apprentissage premium sur étagères pour former vos clients et collègues. Vous avez une visibilité comme facilitatrice, facilitateur d'apprentissage ou coach d'équipe, un réseau de pairs pour collaborer et monter en compétences.

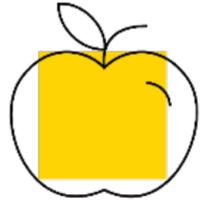
Découvrez
le réseau

Un réseau distribué de facilitatrices et facilitateurs d'apprentissage



PRODUCT
DESIGN
GUIDES
.ORG





Notre engagement RSE

Environnemental

- Transport public, vélo ou VTC
- Re-utilisation des imprimés
- Absence de locaux physiques
- Préférence pour le distanciel pour minimiser les transports
- Tri sélectif lors d'ateliers en présentiel
- Matériels électroniques de qualité pour une utilisation pluriannuelle dont des téléphones de chantier incassables

Social

- Transparence des devis avec les facilitatrices et facilitateurs
- Tarifs horaire et journalier plus élevé que la moyenne du secteur avec un partage de la valeur créée
- Accompagnement des facilitatrices et facilitateurs dans leur montée en compétences
- Attention aux discriminations lors des formations et des oraux de certification
- Respect du temps de déconnexion

Sociétal/Gouvernance

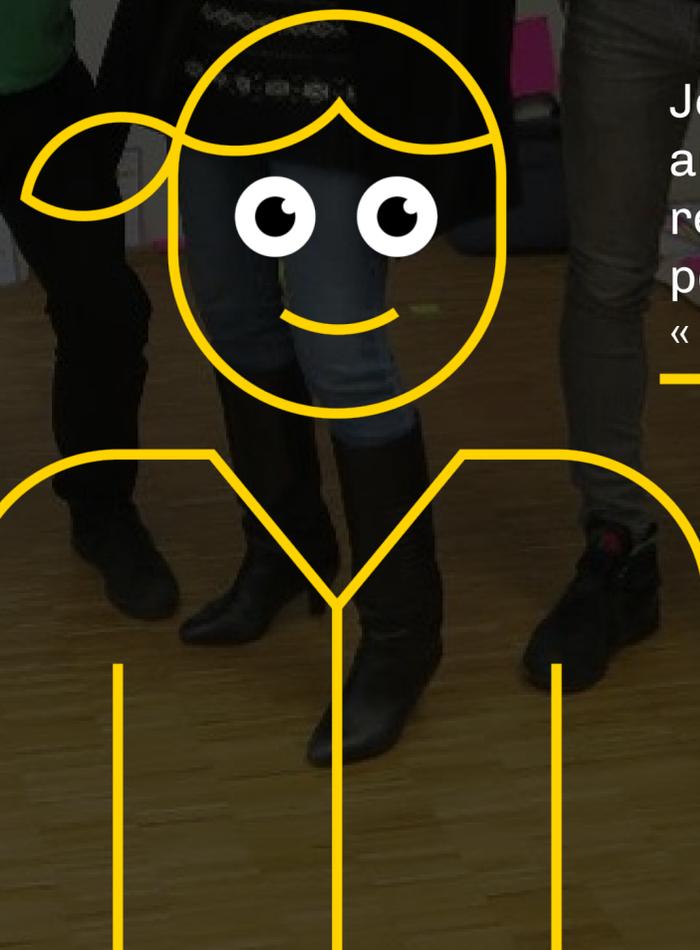
- Développement d'apprentissages premium constamment améliorés
- Feedback des apprenants sur le site sans filtre
- Accès facilité pour les chercheurs d'emploi et les indépendants
- Grille tarifaire en fonction de la situation de chacun
- Inclusion de toute personne en situation de handicap
- Accès à nos parcours pour un réseau apprenant
- Délais de paiement courts pour les fournisseurs

Notre raison d'être

Aider les individus, les équipes et les organisations à penser, faire & être autrement : le «**Different thinking**».

L'expérience des apprenants !

Je sais comment optimiser un parcours utilisateur, identifier les points de friction et créer des moments magiques.



D+THINKING

DIFFERENT THINKING
FOR A DIFFERENT GROWTH

academy@dthinking.co | dthinking.academy

Je suis équipé pour le faire en autonomie en focalisant les ressources efficacement. Nous pouvons facilement faire des « quick wins ».