



Photo : Jean-Charles Queffelec

FORMATION CONTINUE

DESIGN DE SERVICES / DESIGN THINKING

Comment proposer une expérience utilisateur de meilleure qualité à vos usagers ?
Comment créer de la valeur dans une offre de services ?

DESIGN THINKING

Le design de services est une démarche de création centrée utilisateur visant à améliorer l'expérience utilisateur autour de services marchands ou publics. Ré-enchanter le quotidien de son public en proposant des offres de services plus attrayants devient un enjeu stratégique pour toute organisation.

Le but : découvrir le design de services en vivant une expérience pratique de conception collaborative.

PUBLIC

- Chef de projet, R&D, innovation, marketing, production, SAV, administratifs, financiers...
- Effectif : 4 à 8 personnes

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, vous serez capable :

- D'évaluer le parcours utilisateur
- De créer ou d'améliorer le service par rapport à vos pratiques
- D'expérimenter des solutions par une démarche créative
- De scénariser un service pour le communiquer

LEARNING BY DOING

L'école privilégie depuis toujours la pédagogie par le projet, l'objectif étant de mettre en pratique les connaissances transmises à l'apprenant et de les expérimenter dans le cadre d'un projet réel. Cette démarche d'immersion favorise l'intégration des méthodes et des techniques et développe les compétences douces telles que l'empathie, la créativité, le travail collaboratif et l'esprit *Makers*.

Cette méthode pédagogique, menée sous la conduite d'un designer, permet aux apprenants d'oser changer de posture par rapport à la démarche d'innovation et de mieux s'imprégner de l'esprit du Design Thinking.

DURÉE

2 jours (14h)

LIEU

Nantes ou en entreprise

COÛT DE LA SESSION

En inter-entreprise :

1 000 € net / participant

En intra-entreprise : nous consulter

FINANCEMENT

Le financement peut être pris en charge par l'employeur, un organisme collecteur (OPCO) ou le Pôle Emploi.

CONTACT

Équipe formation continue

[t] +33 (0)2 51 13 50 70

[m] formation-continue@lecolededesign.com



L'ÉCOLE DE
DESIGN
Nantes Atlantique

FORMATION
CONTINUE

STRATÉGIE ENTREPRISES

ORGANISATION DE LA FORMATION

Présentation des participants et de leurs attentes et besoins en matière de design de services.

INTRODUCTION

S'initier aux bénéfices et principes du design de services et à la conception collaborative appliquée à une démarche d'innovation. Présentation d'un cas et méthode d'analyse.

IMMERSION

S'approprier ensemble les pratiques réelles des usagers pour faire émerger rapidement des connaissances pertinentes et exploitables.

INSPIRATIONS & IDÉATIONS

S'inspirer des connaissances issues de l'immersion pour imaginer une nouvelle expérience utilisateur.

ÉVALUATION-VALIDATION

Évaluation par l'intervenant des travaux ou exercices effectués tout au long de la formation.

INTERVENANTS

Anne Giraud

Designer

et

Paul Juin

Designer

NOS RÉFÉRENCES

OPCALIA, CPAM, CONSEIL RÉGIONAL PAYS DE LA LOIRE, CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE LA MAYENNE, ANDRA...

Formation sélectionnée par Opcalia



Organisme de formation enregistré



 [www.linkedin.com/showcase/
design-thinking-by-lecole-de-design](https://www.linkedin.com/showcase/design-thinking-by-lecole-de-design)

 [www.facebook.com/
designthinkingbylecolededesign](https://www.facebook.com/designthinkingbylecolededesign)

PROTOTYPER

Créer un prototype du nouveau service pour l'évaluer.

PERSPECTIVES

Comprendre comment les principes appris lors de l'expérience peuvent s'appliquer à une large palette de problématiques et de secteurs. Mise en perspective de la démarche d'innovation à une problématique de l'entreprise ou de la collectivité.

TÉMOIGNAGE

« La formation dispensée sur le thème du design de services à L'École de design Nantes Atlantique a été une véritable révélation. Elle pose concrètement des mots et des outils sur des intuitions. Le travail, théorique puis pratique, est parfait pour assimiler sereinement la logique du design de services et se projeter dans un micro projet réel. Plus qu'une révolution, c'est un outillage pratique, inventif et stimulant qui est proposé. Une créativité mise au service d'usagers et du service public dans mon cas. »

Frédéric Maupin,

Directeur général adjoint des Moyens généraux de la Ville de Taverny

L'ÉCOLE DE DESIGN NANTES ATLANTIQUE

Créée en 1988, membre de la Conférence des Grandes Écoles, L'École de design Nantes Atlantique forme les professionnels à la fonction de designer.

Elle assure une mission de services aux entreprises et de promotion du design : stages, contrats en alternance, formation continue, études prospectives, contrats de recherches, veille et organisation d'événements thématiques. L'école est impliquée dans de nombreux réseaux professionnels nationaux et internationaux. Elle entretient une relation très étroite avec le monde économique et industriel et dispose d'une très forte expérience dans la pratique du design.

Atlantpole La Chantrerie - Rue Christian Pauc
BP 30607 - 44306 Nantes cedex 3 - FRANCE

www.lecolededesign.com

une école
 CCI NANTES
ST-NAZAIRE

École technique privée - Loi 1901 - Siret N° 334 055 902 000 46
N° déclaration d'activité : 52 44 00807 44
auprès du préfet de région de Pays de la Loire.