



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : C20UXITW

Durée :
0,29 jour - 2 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 170 €
HT

MENER UN ENTRETIEN UTILISATEUR - COURS EN LIGNE

Connaître et comprendre les besoins utilisateur

Pour mener une démarche d'innovation, il est indispensable, dans un premier temps, de comprendre les usages et les usagers lors d'entretiens utilisateurs. Cette étape fondamentale réclame une posture et des techniques spécifiques que vous expose ce cours en ligne.

OBJECTIFS

- Rédiger un guide d'entretien semi-directif.
- Adopter une posture adéquate pour être à l'aise et mettre à l'aise.
- Recueillir un maximum d'informations exploitables lors de l'entretien.

EVALUATION

Pour découvrir votre protocole FOAD, cliquez [ici](#)

POUR QUI ?

Chefs de projet, chefs de produits, responsables innovation

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Mener un entretien utilisateur.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quiz amont
Classe virtuelle méthodologique
E-quiz aval

PROGRAMME

Mener un entretien utilisateur

Réaliser des entretiens productifs et exploitables

- Définir les objectifs de son entretien utilisateur : utilité, utilisabilité, appétence produits/services.
- Identifier des profils diversifiés et prendre contact.
- Format, cadre, confidentialité... : créer les conditions favorables à l'entretien.
- Guider l'entretien dans une écoute active.
- Rassurer et préparer l'après-entretien.
- Téléphonique, face-à-face, collectif : adapter ces techniques au type d'entretien.

Préparer un guide d'entretien semi directif

- Se fixer des objectifs et déterminer son format d'entretien.
- Recenser les thèmes à aborder.
- Technique de l'entonnoir : structurer l'enchaînement des questions de l'entretien.
- Exercice d'application: formalisation des objectifs du questionnement, du fil conducteur et la structure de son entretien.

Échanger sur les bonnes pratiques et astuces pour mener un entretien de qualité en laissant place à la spontanéité, par exemple :

- Posture appropriée, travail en binôme : questionner et observer efficacement.
- Oser demander plus : la méthode des 5 pourquoi.
- Exploiter et synthétiser les résultats de l'entretien utilisateur.



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

ISM - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28



MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

La classe virtuelle est un procédé pédagogique innovant permettant une réelle interaction entre le formateur et les participants. A distance, ils interagissent en toute fluidité et évoluent sur une plateforme modulable.

Cette formation, proposée intégralement à distance requiert quelques modalités techniques : avoir une sortie audio sur son ordinateur et avoir une webcam.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

LIEUX ET DATES

À distance

20 oct. 2021

29 mars 2022

19 oct. 2022

