



PARCOURS CERTIFIANT DESIGNER DE SERVICES

Concevoir de nouveaux services performants centrés clients

Le Designer de Services étudie et comprend les usages clients et leurs parcours pour les optimiser. Pour y parvenir, il conçoit, sur la base de ses analyses, des solutions adaptées qui facilitent l'utilisation et l'appropriation du service. Son design ne se limite pas à l'ergonomie ou la conception d'objets mais investit surtout la relation entre le produit et l'utilisateur.

Grâce à la reconnaissance officielle de notre parcours certifiant Designer de services validez et valorisez vos nouvelles compétences professionnelles auprès de votre entreprise, sur votre profil LinkedIn ou tout simplement sur votre CV.

Suivre une formation certifiante sans passer la certification, c'est possible ! Contactez-nous au 01 85 53 47 56.

FORMATIONS LONGUES

INITIATION

Ref. : C20CERTSERVDES

Durée :
9 jours - 63 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 6080 € HT
Particulier : 5080 € TTC

Repas inclus

OBJECTIFS

- Maîtriser la nouvelle approche du service performant.
- Conduire des projets innovants avec et par le design.
- Générer des idées de nouveaux services originaux et mener leur réalisation collectivement.

EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

POUR QUI ?

Managers, chefs de projet, design managers, responsables de l'innovation...

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Mettre en place une démarche design de services dans son entreprise de façon à développer des solutions innovantes et customer-centric.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants
E-quizz amont
Présentiel
E-quizz aval

PROGRAMME

Identifier les besoins clients et poser la problématique de services (Module 1 - 2 jours)

Modules distanciels :

- E-quizz en amont/aval de la formation.

Comprendre la problématique et les besoins des clients

- Formuler la problématique de départ.
- Définir l'écosystème, les profils à étudier et les méthodes d'observation et d'étude.
- Atelier : méthodologie et outils pour partir à la découverte des besoins clients.

Élargir sa vision avec la phase d'inspiration

- Identifier les domaines connexes à étudier pour traiter complètement la problématique.
- Atelier : posture et outils pour explorer et identifier les bonnes pratiques à creuser.
- Reformuler la problématique de départ.



Organisme qualifié
par l'ISQ-OPQF

Membre de la Fédération
Les Acteurs de la Compétence

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



Construire les personas et parcours utilisateurs

- Sélectionner les insights stratégiques et les mettre en forme.
- Modéliser ses personas avec la carte d'empathie.
- Établir la cartographie des parcours utilisateurs.
- Transformer les insights en grille d'entretien.

Traduire les insights clients en concepts de services par cocréation (Module 2 - 2 jours)

Préparer un atelier d'idéation

- Fixer les objectifs de son atelier de travail et définir les problématiques à résoudre.
- Sélectionner les participants pour obtenir des idées variées à forte valeur ajoutée.
- Déroulé et Timing : concevoir et planifier son atelier de travail.

Animer un atelier d'idéation

- Klaxoon, Lego, creative board... : sélectionner les outils au service de l'intelligence collective.
- Assurer son rôle de facilitateur avec aisance.
- Jeux de rôle : expérimenter les techniques de facilitation collaborative.

Formaliser ses idées en concepts de services

- Prioriser les idées de services les plus prometteuses.
- Scénariser et présenter les concepts de services.
- Rédiger et partager son rapport de synthèse de l'atelier d'idéation.

Dans le cadre de la certification : quiz de validation des connaissances des thèmes du module.

Prototyper et tester ses concepts de services (Module 3 - 2 jours)

Réaliser un prototype de son service

- Définir le périmètre du service et ses fonctionnalités.
- Quick & dirty prototyping : expérimenter l'innovation frugale.
- Maquette papier, landing page, brochure commerciale... : sélectionner le type de prototypage le plus approprié.

Tester et améliorer son service

- Imaginer le protocole de tests utilisateurs : échantillon et méthodologie.
- Présenter le concept de services à l'aide du prototype.
- Recueillir les feedback et déduire les axes d'optimisation.

Finaliser son service et construire son plan d'action

- Maîtriser le processus d'itération : savoir quand s'arrêter.
- Valider le service final : méthodes et critères.
- Préparer son business model et le tester.
- Passer du business model au plan d'action : budget, délais et partenaires.

Dans le cadre de la certification : quiz de validation des connaissances des thèmes du module.

Diffuser la culture Design de Services dans son entreprise et pour ses clients (Module 4 - 2 jours)

Communiquer et restituer le projet de Design de services

- Préparer un atelier de restitution.
- Présenter le projet de Design de services dans sa totalité.
- Partager la solution grâce aux outils du « storytelling » pour obtenir l'adhésion des parties prenantes.
- Recruter des ambassadeurs du projet de design de services.

Promouvoir la pensée design dans la conception de nouveaux services

- Diffuser des pratiques basées sur l'écoute et l'empathie.
- Miser sur l'intelligence collective et instaurer des démarches collaboratives.
- Test & learn avec les utilisateurs et collaborateurs pour optimiser la démarche Service Design.

Valoriser l'enjeu stratégique du design dans la conception de services performants

- Étude de cas : décrypter l'évolution de la notion de services.
- Atelier: identifier les leviers et opportunités du design de services.
- Souligner l'importance de l'innovation dans le domaine des services.

Dans le cadre de la certification : quiz de validation des connaissances des thèmes du module.

Préparation à la Certification Professionnelle ISM Designer de Services (1 journée)

La participation au parcours certifiant permet d'obtenir un Certificat Professionnel ISM Designer de Services attestant de la maîtrise de nouvelles compétences.



- Soutenance d'un mémoire devant un jury professionnel 4 mois après la fin du parcours.
- Ce parcours est validé par l'ISQ – OPQF.

INTERVENANTS

Consultant-formateur expert et diplômé en innovation

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 :

Cette formation, en plusieurs modules, alterne théorie et pratique et met l'accent sur les échanges et le mode collaboratif. Les exercices en salle et d'intersessions permettent d'évaluer la prise en main des outils, concepts et méthodologies vus en formation. Parallèlement, chaque participant, souhaitant passer la certification du parcours, travaille sur un sujet personnel, choisi en lien avec l'équipe pédagogique. L'ensemble du parcours permet d'appréhender et de valider les différentes connaissances et compétences nécessaires à la réalisation de ce sujet/projet. Grâce à leur expertise, les intervenants conseillent et accompagnent ces apprenants jusqu'à la présentation de leur travail. 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.

