

ATOUT FRANCE

FORMATION

Mercredi 20 juin 2018

Atout France

79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS

L'expérience que vos visiteurs attendent : le design thinking pour concevoir de meilleurs services

Formateur : Axel JOHNSTON, directeur associé de l'agence Akiani

9H00 **Accueil des participants**

9H30 Ouverture de la journée par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice de la formation aux Métiers du Tourisme et du Centre de Ressources de Atout France

9H45 **Qu'est-ce que l'UX ?**

Nous présenterons au travers de cette partie ce qu'est l'expérience utilisateur. Quelle relation avec l'ergonomie, le design émotionnel ? Des exemples d'expérience utilisateur réussies. Cette partie se veut volontairement large : produit digitaux, services, produits physiques, etc... pour arriver à comprendre où commence l'UX et jusqu'où elle peut aller.

10H00 **Les bonnes pratiques en design de service**

Nous partirons des exemples et détaillerons quelques bonnes pratiques clés : détournement d'usages, parcours global, prototypage de service, intégration de l'ensemble des acteurs, identification des points de contacts

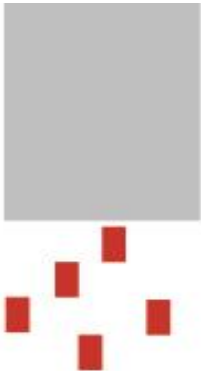
10H15 **Le design thinking**

Le lien entre le design de service et la méthodologie de design thinking. Comment mettre en place une démarche de design thinking et organiser des ateliers d'idéation collaborative.

10H30 **Pause**

10H45 **Outils et méthodes en design de service**

Il existe de nombreuses méthodes et nombreux outils disponibles pour créer des services en mettant au centre de la réflexion les utilisateurs. Qu'est-ce que l'observation, comment créer une expérience map, quelle place pour le blueprint, les ateliers de prototypage, les storyboards, ... Nous passerons en revue les principaux outils et méthodes pour sensibiliser les apprenants à la diversité des techniques et le panel de compétences d'intervention associé.



ATOUT FRANCE

FORMATION

Mercredi 20 juin 2018

Atout France

79/81, rue de Clichy - 75009 PARIS

12H00 Déjeuner

13H30 Cas pratique : création d'un service

L'après-midi sera consacrée à la mise en pratique des méthodes présentées le matin. Les apprenants auront à imaginer un service en appliquant différentes techniques d'idéation (par exemple : user centered design canvas, storyboards, experience map, définition des touches points, etc...). Le sujet du cas pratique pourra également être travaillé ensemble pour coller au plus près à aux préoccupations opérationnelles quotidiennes des participants.

16H15 Pause

16H30 Cas client et discussions

Le meilleur moyen de sensibiliser à la démarche de design de service passe également par la présentation de cas détaillés et réels. Nous présenterons quelques cas avec les apprenants en donnant le brief et en expliquant la méthode appliquée, les principaux retours, ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné. Cette partie est également là pour permettre, au travers de ces exemples, de faire le lien entre la théorie et la pratique.

17H30 Fin de la formation