

# Service Design : concevoir des parcours et services orientés client

DESIGN &amp; INNOVATION

MIXTE / BLENDED

14H

INTERMEDIAIRE

REF. FRM-DESIGN-INNOVATION-062

## INFORMATIONS CLES

DUREE	14h (soit 2.0 jour(s))
MODALITE	Mixte / Blended
LANGUE	FR

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre la distinction entre UX design et Service Design (vue systémique) | Cartographier les services existants avec les outils du Service Design (blueprint, journey map) | Co-concevoir des services orientés utilisateurs avec des méthodes participatives | Prototyper et tester des nouvelles propositions de service | Intégrer la perspective opérationnelle (front et backstage) dans la conception de service

## PUBLIC VISE ET PREREQUIS

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Équipes innovation, expérience client, marketing, opérations

### PREREQUIS

Aucun

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Programme détaillé disponible sur demande. Contactez-nous pour recevoir le programme complet de cette formation.

## MODALITES DE FINANCEMENT

- Plan de développement des compétences

## ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour toute demande d'adaptation.