

## *Innové par les services et design de service*

### *Quels enjeux pour mon entreprise ?*

#### **Prérequis**

- Aucun

#### **Contexte**

Nekoé souhaite faire entrer les participants dans le concret des enjeux de la mutation industrielle, leur permettre de repenser l'usager au centre des préoccupations servicielles, et les sensibiliser à l'impact de l'innovation dans les entreprises.

Cette formation constitue une étape indispensable permettant de comprendre à la fois ce qu'est l'innovation par les services et ses enjeux dans la mutation de notre économie mais aussi des méthodologies de design de service.

#### **Objectifs pédagogiques**

- Percevoir les enjeux du développement de l'innovation par les services dans un monde qui bouge
- Comprendre la méthodologie de design de services/centrée usage
- Changer de posture pour se positionner comme usager
- Repérer les caractéristiques des utilisateurs
- Décrire un parcours d'usage

#### **Public visé**

Décideurs, managers, responsables de services

#### **Programme**

- Partage sur langage commun : innovation, service (brainstorming / photolangage)
- Réflexion sur l'innovation par les services (association/hierarchisation de cartes)
- Passerelle sur notre métier : quelles tendances impactent mon métier ?
- Expliquer les principes du Design de service (construction process)
- Utilisation d'outils de design de service sur un projet défini en amont avec l'entreprise : persona & parcours

**Jour 1 matin** : nous abordons les points 1 à 3

**Jour 1 après midi** : nous aborderons les outils méthodologique persona et parcours avec une mise en pratique

A l'issue de cette formation, les participants pourront faire des passerelles avec les projets de leur entreprise.

#### **Réalisation**

Les participants réaliseront durant cette session des profils utilisateurs et des parcours.

Les activités d'ouvertures seront multiples (brainstorming, photo-langage, jeu de cartes,) avec des supports numériques et papiers.

## Innovater par les services et design de service Quels enjeux pour mon entreprise ?

### Méthodes et supports pédagogiques

- La formation est assurée par Nekoé qui met à disposition le matériel nécessaire (ordinateur, vidéoprojecteur, Paper board, ...)
- Les participants bénéficieront d'outils et de méthodes appropriés.
- Evaluation des participants :  
AMONT : grâce à un questionnaire adressé aux participants  
SAVOIR FAIRE ACQUIS : à l'issue de la formation  
SATISFACTION : en séance
- Feuille d'émargement
- Attestation de présence
- Évaluation des compétences acquises : QCM, Cas pratiques, Quiz

### L'intervenante

**Céline Calmet** - Responsable formation chez Nekoé : passionnée par le développement de notre région, bio et locavore. Elle forme petits et grands (comprenez étudiants et salariés) depuis 2009. Elle accompagne également notre réseau de consultants, des entreprises et des porteurs de projets.

### Durée, date et lieu

| Durée                       | Date             | Lieu          |
|-----------------------------|------------------|---------------|
| 1 jour (7h00) – de 9h à 17h | 16 novembre 2021 | En distanciel |

- La confirmation d'inscription vous sera adressée par mail.
- Si la formation devait être annulée pour faute de participants vous seriez également prévenu par mail 15 jours avant le début de la formation.

### Coût de la formation

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Tarif adhérent AREA     | 550,00€ HT (soit 660,00€ TTC) / personne |
| Tarif non adhérent AREA | 650,00€ HT (soit 780,00€ TTC) / personne |

### Le +

- Un groupe de 5 participants minimum, 12 participants maximum, tous professionnels de l'agroalimentaire afin de partager des expériences et des préoccupations concrètes.
- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Afin de répondre aux différentes contraintes merci de nous contacter.

**La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie : action de formation.**

