

Améliorez l'expérience utilisateur avec **le Design thinking**

Plus que le fait de posséder quelque chose, ce qui rend les consommateurs heureux (et donc fidèles) est l'expérience qu'ils retirent de leur achat. Le **Design thinking** aide à innover ou améliorer l'expérience utilisateur en la rendant plus utile, agréable et désirable pour le client. C'est une nouvelle approche qui prend en compte l'intégralité du parcours client à la recherche de ce qui peut être amélioré.

Contact

Pluvian Formation
00 33 (0)4 76 33 19 17
renaud@pluvian.com

Durée

2 jours, soit 14 heures

Objectifs

Connaître la méthodologie du Design thinking, pour créer une fantastique expérience utilisateur.

Personnes concernées

Tous les cadres de l'entreprise
Département commercial

Pré-requis

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Programme

1. Qu'est-ce que le Design thinking et quels sont ses enjeux

L'expérience utilisateur
Les différentes fiches Persona
Les outils du Design thinking

2. Définir le problème à résoudre

Dessiner le parcours client
Réaliser les fiches Persona
Relever la liste des interactions à améliorer



3. Proposition de solutions

Lister 5 solutions pour chaque problème relevé

Choisir

Construire un prototype de la solution à mettre en œuvre

Tester et améliorer

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

Partie théorique sur les attendus d'une démarche Design thinking

Travaux pratiques en petits groupes

Conseils individualisés

Appropriation des outils

Moyens d'appréciation de l'action

Contrôle continu.

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant le contrôle continu de leur progression et des compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Suivi de l'action

Lors de la formation, les participants devront émarger une feuille de présence par demi-journée.



10b, rue Fantin Latour, 38640 Claix

Tel 00 33 (0)4 76 33 19 17

renaud@pluvian.com / pluvian.fr

Siret : 831 943 352 00011 / Code NAF : 7311Z