

# ATOUT FRANCE

## FORMATION

LUNDI 8 ET MARDI 9 JUIN 2020

Atout France  
200/216, rue Raymond Losserand - 75014 PARIS

## **Design thinking d'expérience : initiation et techniques d'idéation créative et de prototypage**

**Formateur : Axel JOHNSTON, conseiller en innovation, expérience et design**

### **Objectifs et contenu de la formation**

#### Première journée : initiation au design de service et d'expérience

L'objectif de la 1<sup>ère</sup> journée de formation est de sensibiliser les apprenants à la démarche de conception centré utilisateur. Les apprenants découvriront les principales méthodes associées et pourront mettre en pratique les techniques de modélisation sur leur service existant afin de prendre du recul sur leur pratique et découvrir de nouvelles opportunités de service.

#### Seconde journée : techniques d'idéation créative et de prototypage

La seconde journée permettra aux apprenants de découvrir les techniques d'idéations participatives pour créer un nouveau service. Ils découvriront des méthodes d'idéation pour comprendre les problématiques clients ainsi que des techniques d'idéation créative et de prototypage pour imaginer des services innovants répondant à ces besoins.

### **Méthode**

Pédagogie active et participative avec mise en application des apports théoriques et pratiques par l'intermédiaire de mises en situation afin d'optimiser l'assimilation des données.

### **Public attendu**

Cette formation s'adresse aux représentants de structures privées et institutionnelles du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs, en charge de développer des services, de gérer l'accueil de publics et de visiteurs : directeurs du développement, de la stratégie et de la commercialisation, responsables de l'accueil, billetterie, information...

# ATOUT FRANCE

## FORMATION

LUNDI 8 ET MARDI 9 JUIN 2020

Atout France  
200/216, rue Raymond Losserand - 75014 PARIS

### Jour 1

**9H15** **Accueil des participants**

**9H30** Ouverture de la formation par **Bénédicte Mainbourg**, Directrice du Développement Professionnel de Atout France.

**9H35** Qu'est-ce que le design de service ? les principes clés, la démarche du Double Diamant, la découverte des outils et méthodes associées

- Présentation d'études de cas en design de service et discussions
- Découverte et mise en pratique de méthodes pour modéliser les besoins clients et l'expérience associée : Personas et Experience map
- Découverte et mise en pratique du User Centered Design Canvas

**17H30** **Fin de la 1<sup>ère</sup> journée de formation**

### Jour 2

**8H45** **Accueil des participants**

**9H00** Début de la formation

- Découverte des méthodes d'idéation créative et animation d'ateliers de brainstorming
- Découverte et mise en pratique de méthodes avancées pour collecter les insights clients : Carte d'empathie, Arcs dramatiques, ...
- Découverte et mise en pratique de méthodes avancées pour concevoir un service : affiche de cinéma, prototypage papier/carton...

**17H30** **Fin de la formation**