

Le BluePrint : Modéliser ses services avec des méthodes centrées utilisateur



2 jours - 14 heures

Code formation : ADHGPR0697

adhara.fr

Objectifs

Structurer son organisation interne en partant de l'expérience ou du parcours utilisateur.
Construire une expérience cohérente sur l'ensemble des points de contact entre vos utilisateurs et vos services.

Participants

Tout responsable, manager, chef de projet, souhaitant mettre en pratique la méthode BluePrint au sein de son organisation.

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation. La réalité d'un projet correspondant permettra la bonne assimilation des concepts abordés.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Public Visé

Collaborateurs - Développer ses compétences, s'affirmer comme expert dans son domaine, sécuriser son parcours professionnel ;
Entreprises ou organisations - Accélérer les évolutions de carrière des collaborateurs, augmenter l'efficacité et l'employabilité des équipes... ;
Demandeur d'emploi - Développer son employabilité, favoriser sa transition professionnelle...

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Les enjeux et contours de l'expérience utilisateur

Comprendre le concept de service
Appréhender les composantes de l'expérience utilisateur
Caractériser les profils : persona et promesses : points de départ de l'expérience

Le BluePrint : Modéliser ses services avec des méthodes centrées utilisateur

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHGPR0697



adhara.fr

La mise en application de la méthode BluePrint

Dessiner le parcours de vos utilisateurs

Repérer les moments clés et points de rupture.

Identifier les points de contact de l'expérience

Faire le pont entre le parcours utilisateur et process

Décrire l'organisation interne (front office et back office) sur la base du parcours utilisateur