

N

E

K

O

É

SÉMINAIRE DÉMARCHE SERVICE

INSUFFLER LA CULTURE SERVICE EN 1 JOURNÉE !

POURQUOI ?

Une formation/action qui permet de comprendre ce qu'est la démarche centrée utilisateur et pourquoi c'est important !

POUR QUI ?

Une journée destinée à tous les salariés de l'entreprise.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la démarche service
- Pratiquer des méthodologies de conception de services :
 - Changer de posture pour se positionner comme utilisateur du service
 - Décrire et identifier les moments et points clés d'un parcours client

LES PLUS !

- Ateliers pratiques & participatifs
- Des formateurs experts en conception de service !

COMMENT ?



EN TEMPS LIMITÉ

1 journée pour initier vos collaborateurs à l'innovation par les services.



TRANSMISSION ACTIVE

Les participants apprendront de manière pratique. Il s'agit d'un moment de "faire". Une journée destinée à comprendre et pratiquer.



EN CO-CRÉATION

Chaque participant est mis à contribution pour mettre en commun ses compétences participer de manière pratique à cette formation.

LA DÉMARCHE



Organisation

1 Thématique
 1 Salle
 1 Animateur Nekoé
 12 à 18 Participants



LA DÉCLARATION FISCALE

Informations	Prévisions	Commentaires
Nom / Prénom Adresse Ville Code postal Téléphone Email Fonction / Poste Service / Direction	Fonction / Poste Service / Direction Date de début Date de fin Salaire / Indemnité Autres revenus	
Mentionner l'organisme pour le service		
Usage de l'ordinateur		

FICHE ACTION

L'action que nous pourrions mener pour améliorer nos réponses à notre service d'aujourd'hui est :

Processus

Définition et complétion d'un profil utilisateur.
 Définition et conception du service, puis définition des promesses pour l'utilisateur, suivi de la modélisation du parcours et pour terminer complétion de la fiche action.



Exemples de Livrables

Un totem complété par groupe et une action à mettre en place pour demain !

**Nekoé est reconnu organisme de formation
 Plus de 850 personnes formées !**

TESTÉ ET APPROUVÉ !



«Ce qui m'a paru le plus novateur au regard des façons habituelles de traiter les problèmes c'est ce que Nekoé appelle l'approche utilisateur. On croit au début qu'il s'agit d'un nouveau discours sur le marketing. Mais l'étude des usages va bien au-delà de cela. La connaissance du cœur des pratiques des utilisateurs, la compréhension des mécanismes profonds de leur comportement nous permet de lui faire en quelque sorte une offre sur mesure. On construit une offre qui colle à ses usages et à ses pratiques. C'est une autre façon de voir notre métier et notre activité.»

COMBIEN ?

Nous consulter

Nekoé Cluster

www.nekoe.fr | contact@nekoe.fr | 02 38 69 80 92

