



EBG FORMATION

PARCOURS DE FORMATION

Expérience Client

INTER-ENTREPRISES

ELENBI SA, domiciliée au 57 Avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris - Immatriculée sous le SIREN : 788 674 489 Déclaration enregistrée sous le n°11754925175 auprès du Préfet de la région Ile de France, ci-après dénommé « l'organisme de formation ».

AGENDA DU PARCOURS

OCTOBRE

Design Thinking

18/10/2022

NOVEMBRE

Le design de service

15/11/2022

DÉCEMBRE

La recherche utilisateur

01/12/2022

UX & Ergonomie des interfaces

16/12/2022

JANVIER 2023

Prototyper et tester

12/01/2023

Le Design circulaire & systémique

27/01/2023

FÉVRIER 2023

UX Writing

03/02/2023

OBJECTIF DU PARCOURS

Améliorer l'expérience client dans vos projets (digitaux) :
services & interfaces

FORMAT

- Des formations essentiellement en présentiel !
- Un petit groupe d'apprenants (pas plus de 12 annonceurs)
- De la pratique, de la pratique et encore de la pratique !
- Des travaux de groupes autour d'un projet fil rouge
- Un coach formateur doté d'une solide expertise UX et Design qui aime transmettre et le fait avec talent

PRIX

5 Accès formation ebg > 3500€HT / pers

soit 1 accès offert (valeur 700€HT)



PROGRAMMES DÉTAILLÉS DES FORMATIONS

18
OCT
2022

Design Thinking

S'approprier les outils du design pour gérer des projets innovants, résoudre des problèmes et proposer grâce à l'intelligence collective les bonnes solutions qui seront à la fois désirables, viables et faisables techniquement...

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À la fin de son apprentissage, l'apprenant(e) doit être capable :

- 1 S'approprier les outils du Design Thinking
- 2 Comprendre et appliquer la méthodologie Design Thinking en entreprise
- 3 Développer la co-création / Stimuler la créativité d'un groupe de travail / Faciliter les échanges
- 4 Imaginer et Prototyper des services et/ou des produits innovants de manière structurée et méthodique

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs des services marketing, communication, media, e-commerce...

NIVEAU REQUIS

Débutant – Intermédiaire

DURÉE

1 journée (9H-17H30)
en présentiel

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Approche Théorique (30% de la formation)

- Comprendre ce qu'est le Design Thinking
- Présentation du design process
- Explication des différents modèles par ordre chronologique
- Différences entre le design Thinking et la conduite de projets traditionnels
- Présentation détaillée de chacune des étapes avec exemples concrets
- Comprendre ce qu'est un Design Sprint
- Présentation de la méthodologie Dans quelle circonstance organiser un design sprint Définition des 5 étapes du processus Comment constituer son équipe

Mise en pratique : format atelier (70% de la formation)

- Choix du sujet
- Comprendre : Atelier > persona / carte d'empathie / make a map / One big story / user journey map
- Diverger : Atelier > Six to one / One up Décider : Atelier > Art museum / Zen voting / Speed critique / Straw poll / Rumble / all in one / Storyboarding
- Prototyper : Atelier > prototypage / Pick the right tool / Divide and conquer / Script
- Tester : Atelier > user tests / Questions contextuelles / Présenter le prototype / Tasks and nudges /
- Debrief

**15
NOV
2022**

Design de service

De la disponibilité de nos musiques préférées sur notre smartphone, la gestion d'un parcours client, à la livraison de nourriture à notre domicile, les services sont partout.

Ils ne sont pas simplement les produits que l'on utilise mais sont toute la stratégie déployée par une organisation pour nous fournir un service unique.

Créer un service centré sur l'humain, une expérience différenciante, définir sa vision globale et sa viabilité organisationnelle, technologique, et économique...

Voilà la promesse du Design de Service !

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs des services marketing, communication, media, e-commerce...

NIVEAU REQUIS

Débutant – Intermédiaire

DURÉE

1 journée (9H-17H30)
en présentiel

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À la fin de son apprentissage, l'apprenant(e) doit être capable :

- 1 De comprendre et savoir expliquer facilement ce qu'est le Design de Service
- 2 De saisir les différences et complémentarités entre Design de Service, Design Thinking (et autres Design Centré Humain)
- 3 De prendre du recul sur les services qui nous entourent et comprendre leurs fonctionnements et leurs enjeux
- 4 D'utiliser les principaux outils du Design de Service
- 5 De construire une vision globale stratégique et organisationnelle autour d'un service
- 6 De comprendre les mécaniques du travail en groupe et de l'intelligence collective
- 7 Mettre en pratique dans son contexte professionnel la promesse du Design de Service

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

La pratique avant tout !

Après une courte introduction sur le Design de Service, les apprenant(e)s passeront directement à la pratique avec des exercices pour explorer les outils du Design de Service.

Quelques cas d'usages seront présentés à la fin de cours pour inspirer les apprenant(e)s et les aider à passer à l'action.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Définir ce qu'est une expérience utilisateur (UX)
- Intégrer la recherche utilisateurs
- Comprendre les différentes méthodes et les adapter à votre projet
- Préparer et créer un proto-persona
- Préparer des entretiens utilisateurs pour récolter les informations essentielles à la conception d'un service.
- Animer des entretiens

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs des services marketing, communication, media, innovation et/ou la transformation...

NIVEAU REQUIS

Tous niveaux

DURÉE

1 journée (9H-17H30)

En présentiel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Panorama des méthodes de recherche utilisateurs**
 - Connaître les méthodes de recherche utilisateur
 - Adapter les méthodes de recherche au projet
 - Connaître les méthodes d'entretiens individuels
- **Mener des entretiens individuels**
 - Recruter des utilisateurs
 - Préparer un proto-persona
 - Organiser le protocole d'entretien
 - Concevoir des grilles d'entretien utilisateur
 - Savoir animer un entretien, adopter le bon savoir être
- **Ateliers pratiques**
 - Création de proto-persona
 - Conception de grille d'entretien
 - Mener une Interview

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer l'ergonomie et l'UX Design dans les processus de conception Web
- Appréhender les normes et techniques existantes pour améliorer la qualité des interfaces
- Cartographier l'expérience utilisateur
- Effectuer l'audit qualité d'une interface Web selon des critères ergonomiques spécifiques

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs des services marketing, communication, media, innovation et/ou la transformation...

NIVEAU REQUIS

Tous niveaux

DURÉE

1 journée (9H-17H30)

En présentiel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Cartographier l'expérience

- Analyser et restituer les informations collectées lors de la recherche utilisateurs

Introduction à l'ergonomie des interfaces

- Découvrir ce qu'est l'ergonomie des interfaces
- Comprendre les caractéristiques des facteurs humains
- Connaître les critères d'ergonomie

Faire un audit ergonomique :

- Connaître les standards ergonomiques des interfaces courantes
- Auditer un site via des outils en ligne

Focus sur l'ergonomie des interfaces mobiles :

- Comprendre l'approche Mobile first
- Concevoir pour les manipulations naturelles
- Intégrer les contraintes physiques

Ateliers pratiques :

- Cartographie de l'expérience
- Audit ergonomique

Prototyper & tester

12
JANV
2023

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Construire un prototype d'interface avec un outil de prototypage afin de tester la solution imaginée avec des utilisateurs.
- Mettre en place la méthodologie préparatoire de test autour de votre prototype

PUBLIC CONCERNÉ

Collaborateurs des services marketing, communication, media, innovation et/ou la transformation...

NIVEAU REQUIS

Tous niveaux

DURÉE

1 journée (9H-17H30)

En présentiel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Co-concevoir avec l'idéation**
 - Principes de l'idéation et la co-conception
- **Prototyper : Less is more !**
 - Construire le parcours utilisateur (userflow)
 - Créer un prototype papier
 - Épurier, simplifier les écrans
 - Prendre des décisions sur le choix des contenus et les fonctionnalités
 - Éviter les pièges des wireframes
- **Tester : pourquoi ? comment ? et après ?**
 - Comprendre le contexte, objectifs et enjeux des tests utilisateurs
 - Mettre en place la méthodologie préparatoire
 - Organiser des Tests Utilisateurs en présentiel ou/et à distance
 - Connaître les tests utilisateurs en mode Guérilla, AB testing
- **Ateliers pratiques**
 - Idéation
 - Prototypage rapide
 - Élaboration du protocole de test
 - Test utilisateur

Design circulaire & systémique

Dernièrement l'apogée du Design Thinking a placé l'utilisateur au coeur de nombreux processus créatifs pour développer produits et services. Il est devenu possible d'apporter des solutions à des problèmes jusqu'alors difficilement identifiables avec des méthodes centrées uniquement sur la technique ou le profit

Créer de valeur pour l'utilisateur final, oui, mais pourquoi s'arrêter là ?

Imaginer un nouveau produit sans se soucier des externalités qu'il génère (pollution, émission carbone, raréfaction des métaux, exploitation des personnes...) est-il entendable dans le contexte climatique, économique et politique actuel ?

Une matinée pour comprendre et débattre ensemble de l'introduction du design circulaire et de la pensée systémique en entreprise.

NIVEAU REQUIS

Aucun

DURÉE

9H -12H30 formation en ligne et en live !

PUBLIC CONCERNÉ

Tous !

UX writing

Les mots au service de l'expérience utilisateur

03
FEV
2023

Lorsqu'on pense expérience utilisateur pour une interface digitale, ce n'est pas forcément l'idée de texte et d'écriture qui vient en premier...

Et pourtant comme dans la « vraie vie » entre humains, les mots jouent un rôle crucial dans le dialogue que l'on peut entretenir avec un produit.

Messages d'applications, messages d'erreurs, titres, FAQ, guides... Tout ce qui est écrit sur un site web est pensé et réfléchi, rien n'est fait au hasard.

- Quel mot faut-il choisir pour que ce « call-to-action » incite effectivement à l'action
- Comment rédiger les textes qui guideront l'utilisateur dans son parcours ?
Comment libeller les menus ?
- Et finalement comment parler le langage de vos utilisateurs ?
- Un langage Vs une stratégie de mots-clés : quelle incidence sur votre SEO ?

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

NIVEAU REQUIS

Débutant

DURÉE

9H - 12H30 - formation en ligne ! (et en live)



EBG FORMATION



Julia Jouffroy

Julia.jouffroy@ebg.net 06 52 46 80 98



Aude
Mounier

aude.mounier@ebg.net 06 50 77 32 52

INTER-ENTREPRISES

ELENBI SA, domiciliée au 57 Avenue Franklin Delano Roosevelt, 75008 Paris - Immatriculée sous le SIREN : 788 674 489 Déclaration enregistrée sous le n°11754925175 auprès du Préfet de la région Ile de France, ci-après dénommé « l'organisme de formation ».