

2021 – Design de services/ design thinking

A distance

Dates et durée de la formation

Durée : 2 jours

Date(s) :

25 novembre, 26 novembre (Nombre total d'heures de formation : 14)

Public cible

Conseillers en séjour et responsables accueil

Tarif de la formation :

350 € net de taxes

Salarié de droit privé : Coût venant en déduction de l'enveloppe formation de chaque structure. Vérifier les modalités de prise en charge auprès de votre OPCO. N'oubliez pas de faire aussi votre inscription auprès de l'AFDAS !

Numéro de déclaration d'activité pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO : 76340953834

Objectifs

Repenser l'accueil de l'OT (design accueil)

Nouveaux services au regard des attentes

Pré-requis

Aucun

Intervenants

Guy CASTAGNE, Akina Stratégies.

Expérience en innovation et design thinking au travers de séminaires et de formations-actions avec des groupes

projets. Forte expérience de l'accueil touristique. Akina Stratégies est partenaire du cluster Open Tourisme Lab de Nîmes.

Contenu de la formation

Jour 1 La méthodologie du design de services

Présentation de l'enjeu des techniques du design de services et exemples illustratifs (industrie, services, destinations touristiques).

Présentation d'exemples de personas (marketing, buyer).

Atelier-action de mise en application du design de services en direction de cibles personas pour l'office de tourisme (travaux en sous groupes).

Synthèses des réalisations.

Jour 2 Application concrète dans votre OT

Comment identifier des axes d'innovation ?

La journée est consacrée à mettre en place plusieurs prototypes de services destinés à repenser le parcours client et à favoriser l'innovation auprès des utilisateurs (UX design).

Ateliers -actions adaptés au cadre et à l'ergonomie de chaque OT durant la journée.

Plans de progrès et feuille de route d'innovation par service d'accueil d'OT.

Bilan pédagogique.

Méthode pédagogique

Présentation des techniques, exemples illustratifs, exercice d'application, plan de progrès et correctifs individuels, plan d'action individuel

Présentation Power Point, supports pédagogiques, scénarii pour exercices avec Workbook Design Thinking

- **Nombre de personnes** : 12
- **Code action** : 25020