



Agora des Directeurs
Relation et Expérience Client

ATELIER DESIGN THINKING

Impliquer l'utilisateur dans la création d'un service



Une approche de l'innovation qui s'inspire de la démarche du **designer**.

Comprendre les problèmes en observant les utilisateurs,
imaginer des solutions et les prototyper.



Qu'apporte le Design Thinking ?



**Orienté Utilisateur
Emotions**



Collaboratif



**De l'idée au prototype
Itérations**



Un exemple : comment diminuer le stress d'un enfant face à un scanner ?



GE Healthcare



Ce document est la propriété d'Extens Consulting.

Toute reproduction même partielle doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de : contact@extens-consulting.com



Mettre le client au cœur de l'entreprise



Le Design Thinking chez Extens Consulting



**Incarner
la culture de service**

**Concevoir une
expérience client innovante**

**Prototyper
pour développer plus vite**

Nos clients témoignent

“ Des idées actionnables facilement et opérationnelles.

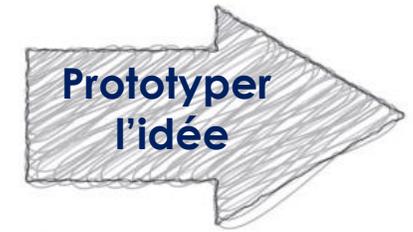
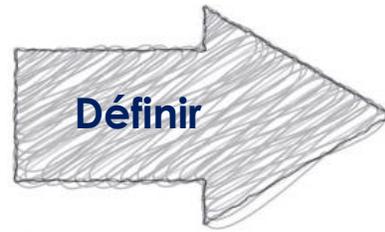
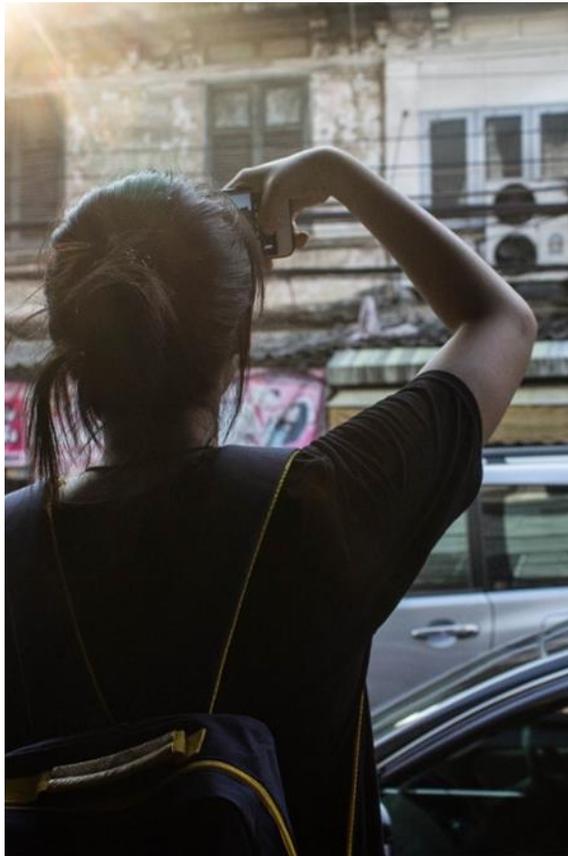
“ Les ateliers très enrichissants ont permis de révéler la créativité de tous.

“ Pour une fois on s'est vraiment mis dans la peau du client.

“ Une très bonne dynamique de groupe, pas de différence et d'étiquette "service", et une richesse dans les idées.



Une démarche structurée



LET'S PLAY!



Le thème :

Réinventons la manière d'offrir un cadeau à nos proches

Let's play!

1

Aller vers l'inconnu



Par groupe de 6 :

- Présentez-vous à tour de rôle
- Trouvez un point commun qui n'est pas lié à votre univers professionnel
- Faites-en le nom du groupe



Let's play!

2 Pratiquer l'empathie



Découvrir

Formez trois binômes dans chaque groupe

Echangez sur une expérience marquante

L'interviewé raconte son expérience « j'ai offert un cadeau à un proche »

L'interviewer pose des questions

- *Les expériences positives ou négatives*
- *La recherche du cadeau et la manière d'offrir*
- *L'après cadeau*
- *Les émotions, les difficultés, le plaisir ressenti*

L'interviewer note les mots clé sur une feuille de papier

Après 3 minutes, inversez les rôles.



3

Se passionner pour le problème



Comprendre et définir

Dans chaque groupe, mettez en commun vos histoires

Ecoutez et retenez les éléments clés
Notez-les sur des post-it

- *Quelles sont les émotions les plus fortes ?*
- *Celles qui se recoupent d'une histoire à l'autre ?*
- *Quels sont les problèmes rencontrés ?*
- *De quoi aurait-on envie ?*

Positionnez vos post-it sur le paperboard.

Let's play!

4

Cadrer le problème



Définir l'angle d'attaque

Choisissez

Un utilisateur type ou une situation type

Définissez votre problème à résoudre

Formulez-le comme une question :

« Comment pourrait-on aider ... à ... »

Ecrivez votre question en capitales sur le paperboard.



Let's play!

5

Faire confiance à sa créativité



Idéation

Individuellement, imaginez un **maximum de solutions** pour résoudre le **problème de votre groupe**

*Une solution = un moyen précis de résoudre le problème.
Ex : une application qui permet de ... quand ...*

Ecrivez une solution par post-it

Puis, en groupe, mettez vos post-it en commun et classez-les

Ensuite, imaginez de nouvelles idées et écrivez-les sur des post-it.



Let's play!

#6

Concrétiser ses idées



Prototypage : donnez forme à votre idée

Il s'agit de faire connaître votre idée, l'expliquer pour qu'elle soit comprise

Choisissez une idée parmi tous vos post-it.

Créez une affiche qui montre comment votre solution résout le problème utilisateur et quel bénéfice elle apporte

Vous pouvez dessiner, faire un collage, etc



Let's play!

7 Être ouvert aux itérations



Pitch 1 min par groupe

Chaque groupe a une minute
pour expliquer aux autres
sa problématique et sa solution



Merci !

