



## Formation : Mapping Experience by Paul Kahn

**Prix :** 2.000 HT€

**Prochaine date :** 04-05 Mars 2019

**Lieu :** UX-Republic 11 rue de Rome 75008  
Paris

**Planning annuel :**

**2019 :** 04-05 Mars |

Toutes nos formations sont disponibles en Intra. Contactez-nous pour plus de renseignements.

Retrouvez cette formation sur notre site web : <http://training.ux-republic.com/course/mapping-experience/>

### OBJECTIF DE LA FORMATION

**Cette formation permettra aux UX-Designers, Product Designers, ainsi qu'aux Service Designers et Product Owners** de comprendre comment utiliser les techniques de cartographie de l'Expérience Utilisateur pour piloter le développement d'un produit centrée utilisateur ; améliorer l'Expérience Client des produits existants, et aborder des questions plus générales, telle que le Service Blueprint.

**Ce que je fais porte différents noms – recherche hypertexte, conception de l'information, architecture de l'information, conception de l'expérience utilisateur – mais tous ont le même objectif : façonner et concevoir d'importantes collections d'information numérique pour améliorer l'expérience utilisateur.**

Paul Kahn

**Au travers des techniques de cartographie des parcours client, de Service Design Blueprinting et de cartographie des écosystèmes clients**, vous apprendrez des méthodes pour visualiser la valeur de l'entreprise, identifier les opportunités et les points faibles, l'Expérience Utilisateur ainsi que les techniques de changement de comportement.

Au terme de cette formation, vous saurez :

- **Cartographier** les parcours clients
- **Exploiter** des parcours clients pour cartographier le Futur State d'un produit existant
- **Étendre** les parcours clients au Service Blueprinting
- **Analyser et cartographier** l'écosystème produit du client
- **Aligner** l'analyse du changement de comportement sur la cartographie des parcours client

**Depuis trois décennies, Paul Kahn travaille dans le domaine de la Digital Information, se spécialisant sur les problématiques liées à l'Information.** Leader d'opinion dans ce domaine, Paul Kahn a développé plusieurs techniques de visualisation utilisées dans la pratique de l'Architecture de l'information. Il intervient sur de nombreux projets d'envergure, de la conception à la mise en œuvre

**Paul est, également, chargé de cours dans deux programmes de Master à la Northeastern University de Boston : Information Design & Visualization and Experience Design.** Ainsi, il continue à partager son expertise et ses retours d'expériences dans de nombreuses écoles de Design et lors de conférences professionnelles, principalement aux Etats-Unis.

# PROGRAMME DE LA FORMATION

## JOUR 1 : INTRODUCTION AU PARCOURS CLIENTS & SERVICE BLUEPRINTS

- **Anatomie d'un parcours client**
  - Étapes de l'Expérience Client : Sensibilisation – Intégration – Utilisation initiale – Utilisation répétée – Adhésion – Résilience
  - Techniques de représentation des irritants (pain points)
- **Anatomie du Service Blueprint**
  - Compréhension des points de contact, des canaux et des acteurs
  - Compréhension des systèmes de front et de back stage

## JOUR 2 : CURRENT & FUTURE STATE MAPS

- **Conversion** de la tendance en Future State, Parcours Clients et Service Blueprint
- **Alignement** de l'analyse du changement de comportement (COM-B) et des Parcours Clients

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

**Durant ces deux journées, vous bénéficierez d'une expérience de formation unique.**

Vous serez amené à mettre en oeuvre l'ensemble des étapes de la méthodologie UX Strategy afin de résoudre une problématique concrète (création d'un service, conception d'une application, refonte de parcours client...). **Paul Kahn vous accompagnera dans la réalisation des différents ateliers, leurs animations et leurs attendus.**

Ce cursus est conçu selon les principes suivant :

- **Répartition** du temps d'apprentissage entre **40% de théorie & 60% de pratique**
- **Illustration** de la méthodologie sur des cas concrets
- **Mise en pratique** du MAPPING EXPERIENCE
- **Échanges** réguliers avec Paul Kahn et les participants
- **Évaluation** par le passage d'un examen de connaissance à la fin de chacune des deux jours

## MOYENS TECHNIQUES

- **Lieux de la formation** : en présentiel dans notre salle de créativité
- **Repas** : petit-déjeuner, déjeuner et autres collations et boissons seront offertes
- **Technologie** : des grands écrans seront utilisés pour la projection des supports pédagogiques et des exercices pratiques
- **Matériel pédagogique** : mise à disposition de l'ensemble du matériel (post-it, feutres, scotch, ciseaux...)
- **Supports pédagogiques** : chacun des apprenants disposera d'une clé USB avec les supports de formation (et/ou envoyés par mail si besoin)
- **Émargement** : une copie de la feuille d'émergence est transmise ?au commanditaire

## Pré-requis

- **Maitrise de l'anglais (niveau B1)**

- Avoir une expérience dans la conception de produit digitaux (e-commerce, BtoB...)
- Connaître les fondamentaux de l'Expérience Utilisateur

## Publics concernés

- Ergonome
- UX Researcher
- UX-Designer confirmé & senior
- Lead UX
- Service Designer
- Product Designer
- Product Owner
- Marketing Manager
- Entrepreneur / CEO
- Consultant en stratégie

## Durée et programme de la formation

*2 jours – 14 heures*

## Modalités des évaluations des acquis

- **Attestation** de fin de formation
- **Evaluation** par le passage d'un examen de connaissance à la fin de chacune des deux jours

UX-REPUBLIC Training est une marque déposée de la société UX-REPUBLIC ([www.ux-republic.com](http://www.ux-republic.com))  
Nous sommes un centre de formation agréé numéro 11922021792 dédié aux métiers de la User Expérience et du Développement Front-office

Vous pouvez nous joindre par téléphone au +33 1 44 94 90 70, par email [training@ux-republic.com](mailto:training@ux-republic.com) ou via notre site web <http://training.ux-republic.com>