Module 4 : Les services - Cycle de vie et Éco-conception

Découvrir les spécificités de l'éco-conception pour les services

PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis

NOMBRE MAXIMUM DE PARTICIPANTS

- 12 personnes

DURÉE

- 2h30 de formation

OBJECTIFS

- Donner les caractéristiques d'un service
- Expliquer le cycle de vie d'un service
- Définir l'unité de service rendu
- Décrire les stratégies d'éco-conception génériques

PUBLIC CONCERNÉ

- Responsable QHSE / RSE / Environnement, Responsable Ingénierie des services, Responsable Marketing, Animateur réseaux d'entreprises, Référent économie circulaire/éco-conception, Responsable Expérience Clients
- Designers de services, UX designers, Designers circulaires

MODALITÉ D'ÉVALUATION

- **Questionnaire de positionnement**, évaluation des attentes préformation.
- **Questionnaire d'évaluation** des compétences acquises par les participants, le jour de la session et en fin de formation.
- **Questionnaire de satisfaction,** évaluation du feedback des participants, envoyé après la formation.

CONTENU DU PROGRAMME

Itinéraire Pédagogique

Partie 1 : Introduction

- Présentation

Partie 2 : Qu'est-ce qu'un service ?

- Distinctions entre produits et services
- Point d'attention

Partie 3 : Cycle de vie d'un service

- Rappel sur le cycle de vie d'un produit
- Cycle de vie produit pour un service ?
- Cycle de vie spécifique

Partie 4 : Unité de service rendu

- Comment évaluer ?
- Définition de l'unité de service rendu
- Cas pratique

Partie 5 : Démarche d'éco-conception

- Etapes de la démarche
- Grandes catégories de stratégies d'éco-conception
- Cas pratique

Partie 6 : Lien entre éco-conception et design de services

- Définition du design de services
- Complémentarité entre éco-conception et design de services

Partie 7 : Évaluation des acquis