

DANS LES PAS DE ...

FAIRE L'EXPÉRIENCE D'UN SERVICE À LA PLACE DE L'USAGER

SERVICE TESTÉ

Description de l'expérience

🕒 Date

📍 Lieu

PRINCIPALES ÉTAPES DU SERVICE

Quelles sont les actions effectuées, les points de contacts, les cateurs ...



avant

utilisation du service

après



CAPTER LE RESSENTI

Qu'est-ce qui fonctionne ?
Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?
Quelles émotions provoquées ?



IDÉES OU ANALYSE

Conserver les idées qui naissent de votre expérience.
Certains dysfonctionnement puvent devenir des ooporunités d'améliorations