

# Rendez-Vous Éco



Le Design de service :  
Entrez dans l'ère de l'expérience client !

Vendredi 24 septembre 2021, à 9h



## Le design de service : Entrez dans l'ère de l'expérience client !

Le Vendredi 24 septembre 2021 à 9H00

Dans l'Hémicycle de l'Hôtel Communautaire de Nîmes Métropole

Colisée 3-3 rue du Colisée-Nîmes

Café d'accueil en présence des intervenants dès 8h00

Retransmission **Live** sur la page Facebook de Nîmes Métropole : [c'est ici](#)

Progressivement, nous passons d'un modèle basé sur la consommation de produits vers un modèle orienté sur l'utilisation de services.

Nombreuses sont les entreprises qui s'aperçoivent que leurs offres ne rencontrent pas toujours les besoins des clients, ou durant une période bien trop brève.

L'important décalage avec les attentes finales des utilisateurs pousse les structures privées et publiques à se tourner de plus en plus vers le design de service, social ou territorial.

En effet, il s'agit d'une démarche créative et collective qui propose des outils et des méthodes agiles concrètes permettant d'optimiser les services existants ou d'en concevoir de nouveaux qui répondent aux besoins émotionnels et fonctionnels des clients.

Le design de service est l'un des plus gros enjeux actuels des organisations qui met au cœur de sa démarche l'expérience client et celle de ses collaborateurs.

Animé par Lionel Jarmasson, co fondateur de l'agence de design et communication Canopée, Vice-Président du Pôle Culture et patrimoines, référent de la France Design week, ce **Rendez-vous Eco** réunira des acteurs du design de service, qui apporteront leur témoignage sur :

- Qu'est-ce que le design de service ?
- Pourquoi les collectivités et les entreprises l'ont-elles intégré dans leurs projets ?
- En quoi celui-ci permet-il d'optimiser l'expérience client et d'être plus performant ?

**Introduction** : **Béatrice Gisclard**, Maîtresse de Conférence Université de Nîmes : Le design de service c'est quoi ?

**Michela Deni** : Directrice Laboratoire Proket : Présentation du Master DIS et de l'équipe Projekt

### Table ronde 1 : Le design de service un nouvel outil pour l'attractivité des territoires

- Benjamin Servet, Open Tourisme Lab : Le Design de service véritable levier pour faire émerger des projets innovants dans l'industrie du tourisme
- Sophie Krawczyk, Agence la Bobine : Projet du Bois des noyers : Des usagers au cœur de la réflexion d'un projet de poumon vert dans la ZAE Georges Besse

### Questions et échanges

### Table Ronde 2 : L'expérience client au cœur des projets

- Benjamin Servet, Open Tourisme Lab : intégrer le design de service dans la stratégie de son entreprise
- Clément Bonet, Agence Etrange ordinaire: Projet comporte : l'aventure est dans le sac/ un produit de design de service destiné à des entreprises touristiques
- Armance Valette, Dr en Psychologie environnementale chez I2ML : Comment les living labs peuvent appuyer le développement de produits ou services adaptés à la clientèle ?
- Laetitia Giubbi, Consultante DLM Créations: Le développement mobilier en partant de l'usage dans les établissements médico-sociaux

### Questions et échanges

**Inscription** : j'assiste au [Rendez-vous éco en présentiel : c'est ici](#)

**Inscription** : au [facebooklive : c'est ici](#)