

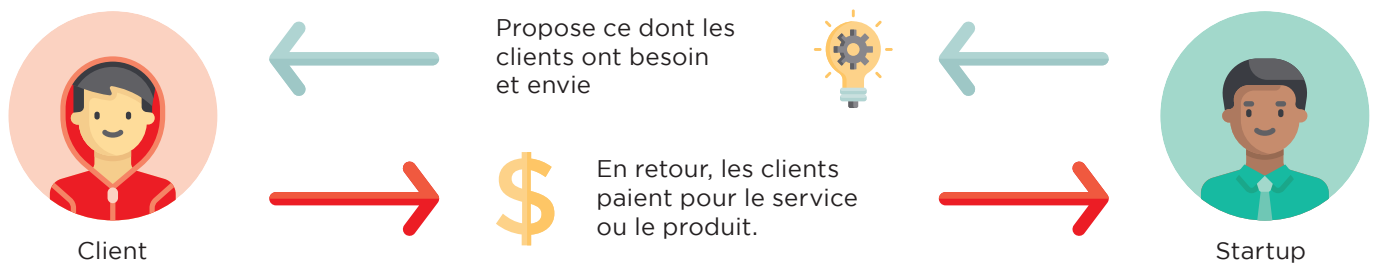


# Comment mettre votre client au centre de votre entreprise ?

## PISTE 1

Lors du développement de vos produits ou services, vous pensez inévitablement aux personnes qui s'en serviront. Souvent, les sociétés développent des produits ou services basés sur des idées de ce que souhaiterait le client. Il se peut toutefois qu'ils découvrent finalement que ce qu'ils ont développé ne résout pas un problème clair, ni qu'il le résout de la manière souhaitée par le client.

Voilà pourquoi il est essentiel de vraiment connaître votre client et de le comprendre à fond. Si vous comprenez réellement ce dont il a besoin et ce qu'il veut, vous êtes capable de façonner votre produit ou service pour répondre à ces besoins. Il est alors plus probable que vos clients l'utilisent et surtout, qu'ils paient pour !



## Comment savoir ce dont les clients ont réellement besoin et ce qu'ils veulent ?

La réponse est la suivante : **en passant du temps avec vos clients potentiels, pour comprendre leurs vies et voir le monde à travers de leurs yeux.** Voilà pourquoi la pensée design peut être utile pour vous ! Dans cette piste, nous allons explorer plus en détail les étapes initiales de la pensée design réunies sous les titres Mise en scène et Recherche design.



Mise en scène



Recherche design



Conceptualisation



Création et itération



Mise en œuvre

### En suivant cette piste...

**Vous enrichirez** vos connaissances sur la façon dont la pensée design vous aide à révéler les motivations de vos clients et la façon dont ils vivent le problème que vous voulez résoudre. Ceci vous aidera à développer un problème plus clairement défini ce que vous pouvez ensuite utiliser pour répondre aux besoins de vos clients.

**Vous apprendrez à utiliser** des outils pratiques pour chaque étape de la création de votre entreprise. Citons comme exemples : la définition de votre problème, la remise en question de vos hypothèses, les recherches d'utilisateur, l'écoute active aux informations données et l'utilisation des résultats pour développer des produits et services plus percutants.

**Vous vous exercerez à utiliser** un état d'esprit caractérisé par l'exploration et l'empathie vous incitant à exceller dans l'exploration de l'inconnu, où vous êtes ouvert(e) à l'inattendu et capable d'apprécier le point de vue d'autrui.

### À quoi faut-il s'attendre ?

Dans cette piste, vous serez accompagné au fil d'un apprentissage qui vous offre des étapes, des conseils et des outils pratiques à appliquer vous-même. Les étapes sont adaptables et intégrables à votre propre planification et vos propres étapes clés en fonction des besoins de votre entreprise.

#### Cette piste contient :

- Un tutoriel vidéo
- Un exercice d'état d'esprit proposé pour vous aider à adopter le bon état d'esprit pour cette piste
- Une introduction à Victor, un innovateur et concepteur design qui vous accompagnera dans cette piste
- Voici donc un apprentissage par étapes qui inclut des outils prêts à l'emploi et des conseils pratiques