



PROGRAMME DE FORMATION « Innovation pour Dirigeants : INNOVER PAR LES SERVICES »	Durée de formation : 28 h Effectif : 7 à 10
--	--

Objectifs généraux : *Maîtriser le processus de diversification par le Service*
Maîtriser les enjeux sur son marché, ouvrir un développement piloté en mode projet
 Acquérir une vision globale de son entreprise ; associer des services à l'activité initiale de l'entreprise ; mettre en œuvre son projet avec l'appui d'outils efficaces ; optimiser la performance

Méthodes et moyens : vidéoprojecteur, supports pédagogiques, retours d'expérience
Modalités de suivi : - une fiche d'émergence, signature par demi-journée collective
 - une attestation de formation délivrée en fin de formation
Lieu de formation :

Séance collective 1 **Potentiel de développement de Services** **Durée : 7 h**
Date :

- Le concept de Service
- Se différencier et créer un avantage concurrentiel
- Analyse et mesure du potentiel à développer des services associés
- La voie des services pour innover : l'outil « Mix-Services »

Séance collective 2 **Mise en place de Services** **Durée : 7 h**
Date :

- Démarche de développement de services
- Innover par la valorisation de l'humain
- Triangle des contraintes spécifiques (client/normes entreprise/contraintes personnelles)
- Mesurer la rentabilité du service ajouté (conséquences/coûts,..)
- Innover par le concept

Séance collective 3 **Coproduction de Service – faire travailler le Client** **Durée : 7 h**
Date :

- Notion de coproduction
- Matrice de gestion de la coproduction
- Fixer le prix du service coproduit
- Cartographier l'ensemble du processus Services

Séance collective 4 **Impacts du développement de Services** **Durée : 7 h**
Date :

- Impact sur les offres : les Services → Produit
- Impact sur les offres : les Services → activité de Services
- Différentes stratégies de différenciation dans les Services
- Plans d'action individuels et finalisation des projets de développement

www.ardi-rhonealpes.fr

Siège social : 30 Quai Perrache 69002 Lyon France tel +33 (0)4 37 37 85 80

michelle.delannoy-moerman@ardi-rhonealpes.fr | Siret 501 117 444 00122 | TVA intracommunautaire FR 75 501 117 444

Association Loi 1901 déclarée à la préfecture du Rhône sous le numéro W691069414 et publiée au JO du 3 novembre 2007

Organisme de Formation - N° de déclaration d'activité : 82 69 10087 69