

## DEVELOPPER UNE OFFRE INTEGREE PRODUITS-SERVICES

ST02



### OBJECTIFS

- Identifier les clients potentiels
- Comprendre leurs usages et leurs besoins
- Faire émerger des idées de services en lien avec l'offre produit



### METHODES PEDAGOGIQUES

- L'animation de cette formation est assurée par des enseignants-chercheurs en Management de l'institut Henri Fayol de l'école des Mines de Saint Etienne, ayant développé une expertise sur la conception et le déploiement d'offres intégrées produits-services.
- Pédagogie basée sur l'expérience des participants et la mise en contexte au sein de leur propre entreprise
- Design thinking, créativité ...



### MODALITES PRATIQUES

**Nombre de participants :** 6 à 12 personnes  
(il est souhaitable d'avoir 2 personnes par entreprise)

**Personnes concernées :** dirigeants  
(direction générale, commerciale, marketing, industrielle), commercial, Chef de produits

**Durée :** 7 heures

**Calendrier :** 10/11/2020

**Lieu :** IT'mFactory \_ Espace Fauriel  
École des mines de Saint-Étienne  
29, rue Ponchardier  
F-42023 Saint-Étienne

**Tarif :** nous consulter



### CONTACT

Sophie JOUENNE – Tél : 04 77 92 89 90  
E-mail : [sjouenne@citedesentreprises.org](mailto:sjouenne@citedesentreprises.org)



### PROGRAMME

#### Présentation de la plateforme IT'mFactory

#### Introduction

- Les offres intégrées produits-services (typologies, exemples)

#### Identification et caractérisation des clients potentiels

- Construction de personae

#### Compréhension des besoins clients

- Environnement, discours stratégique, marché
- Craintes, attentes, aspirations

#### Identification des opportunités de services

- Sur la base du cycle de vie des produits : avant-vente, vente, après-vente

#### Retour d'expérience

- En fin de session un retour d'expérience permettra aux personnes formées de prendre du recul quant à la mise en pratique de ces outils dans leur entreprise.



### PREREQUIS

- Aucun



### RECONNAISSANCE A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Attestation de capacités