

## OUTIL #28 Le Storytelling

### OBJECTIFS

- Rendre le Design de service plus tangible, émotionnel et mémorable pour communiquer l'impact d'un service aux parties prenantes, aux équipes internes et aux utilisateurs finaux.
- Mettre en évidence les composantes essentielles de l'expérience client et bâtir une vision partagée.

**Durée: quelques heures en équipe**

### CONSEILS PRATIQUES

- Soyez concis: Évitez de vous éparpiller. Les histoires courtes et impactantes sont souvent les plus mémorables.
- Créez un lien émotionnel: Les histoires qui suscitent des émotions chez votre public sont plus touchantes. Utilisez des détails concrets et des descriptions pour évoquer des émotions.
- Soutenez le visuel par une maquette 3D, un Sketch ou un parcours client pour incarner votre nouveau service.

### Déroulement:

#### **1. Introduction (Début):**

Dans cette phase, établissez le cadre de votre histoire en introduisant le contexte, les acteurs et le lieu. Attirez l'attention de votre public dès le début avec une accroche, une question, un élément intrigant ou une anecdote.

#### **2. Conflit ou Problème (Développement):**

Présentez le problème que les acteurs de l'histoire doivent résoudre. Cela crée une tension narrative et suscite l'intérêt de l'auditoire. Les obstacles et les défis auxquels sont confrontés les acteurs contribuent à maintenir l'attention.

#### **3. Résolution (Climax):**

Dans cette étape, montrez comment les acteurs expérimentent notre nouveau service pour résoudre le problème. Mettez en évidence les actions entreprises, les décisions prises, et comment ils surmontent les défis grâce à votre solution. Cette étape peut inclure des moments de tension, de surprise, ou de révélation.

#### **4. Conclusion (Fin):**

Conclure l'histoire en montrant les impacts et les bénéfices de votre nouveau service pour les acteurs