

Formation ITIL® 4 Specialist Drive Stakeholder Value + Certification

Présentation

ITIL® 4 Specialist: Drive Stakeholder Value vous prépare à piloter les interactions et relations avec toutes les parties prenantes des services IT. Pendant trois jours, vous apprendrez à concevoir des parcours clients, établir des services adaptés, co-construire de la valeur, et mesurer la satisfaction.

Durée : 21,00 heures (3 jours)

Tarif INTRA : [Nous consulter](#)

Objectifs de la formation

- Comprendre comment gérer l'engagement avec les parties prenantes : clients, utilisateurs, fournisseurs, partenaires
- Cartographier et optimiser le parcours client / stakeholder journey, en identifiant les points de contact et opportunités
- Co-concevoir de la valeur avec les parties prenantes, en définissant et négociant les exigences et niveaux de service
- Assurer une relation de confiance via communication, collaboration, UX/CX
- Mesurer et évaluer la valeur, via SLAs, KPIs, feedback et amélioration continue

Prérequis

Certification ITIL 4 Foundation

Public

- Responsables IT, Business Relationship Managers, Service Delivery Managers, chefs de projet IT, consultants et UX/CX Designers
- Toute personne impliquée dans l'expérience client/utilisateur et la co-crédation de valeur numérique

Programme de la formation



Module 1 – Introduction & parcours client

- Présentation du module DSV dans ITIL® 4
- Cartographie du parcours client (customer/stakeholder journey)
- Points de contact, attentes, émotions, valeur

Module 2 – Identification & engagement

- Ciblage des parties prenantes
- Construction d'une relation de confiance
- Techniques de communication et de collaboration

Module 3 – Conception des offres & négociation

- Compréhension des besoins métier
- Définition des exigences, des niveaux de service (SLA)
- Formalisation des accords

Module 4 – Co-création et gestion des relations

- Onboarding et offboarding des clients
- Animation de la relation au quotidien
- Gestion des conflits et feedback

Module 5 – Suivi de la valeur & amélioration continue

- Méthodes de mesure (KPIs, indicateurs de satisfaction)
- Suivi de la valeur perçue
- Boucle d'amélioration basée sur l'expérience client

Module 6 – Préparation à la certification

- Revue des concepts clés
- Conseils méthodologiques
- Examen blanc (40 QCM, 90 minutes)

Certification incluse dans votre parcours de formation

Organisation

Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique contextualisées.
- Progression pédagogique structurée, de la compréhension à la mise en œuvre opérationnelle.
- Pédagogie immersive favorisant une mise en application immédiate des compétences.
- Formation interactive et participative s'appuyant sur des ateliers pratiques, études de cas et échanges collectifs (+ 60 % du temps de formation.)
- Séquences pédagogiques rythmées et évaluations formatives régulières pour renforcer l'ancrage des apprentissages.
- Supports de cours, ressources documentaires et références mis à disposition par le formateur

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation (*évaluation en ligne dans l'extranet apprenant*)

- Recueil des besoins et des attentes des participants.
- Auto-positionnement permettant d'évaluer le niveau initial des apprenants.

Tout au long de la formation

- Évaluations continues réalisées par le formateur travers des questions orales, exercices, QCM, études de cas et mises en situation pratiques.

À l'issue de la formation (*évaluations en ligne dans l'extranet apprenant*)

- Auto-positionnement afin de mesurer l'acquisition des compétences visées.

- Validation de l'acquisition des compétences par le formateur
- Questionnaire de satisfaction « à chaud » à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction "à froid", 45 jours après la formation afin d'évaluer l'ancrage des acquis et leur mise en application en situation professionnelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.