

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

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Équilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

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

En amont de la formation :

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation :

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Evaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

Accessibilité

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