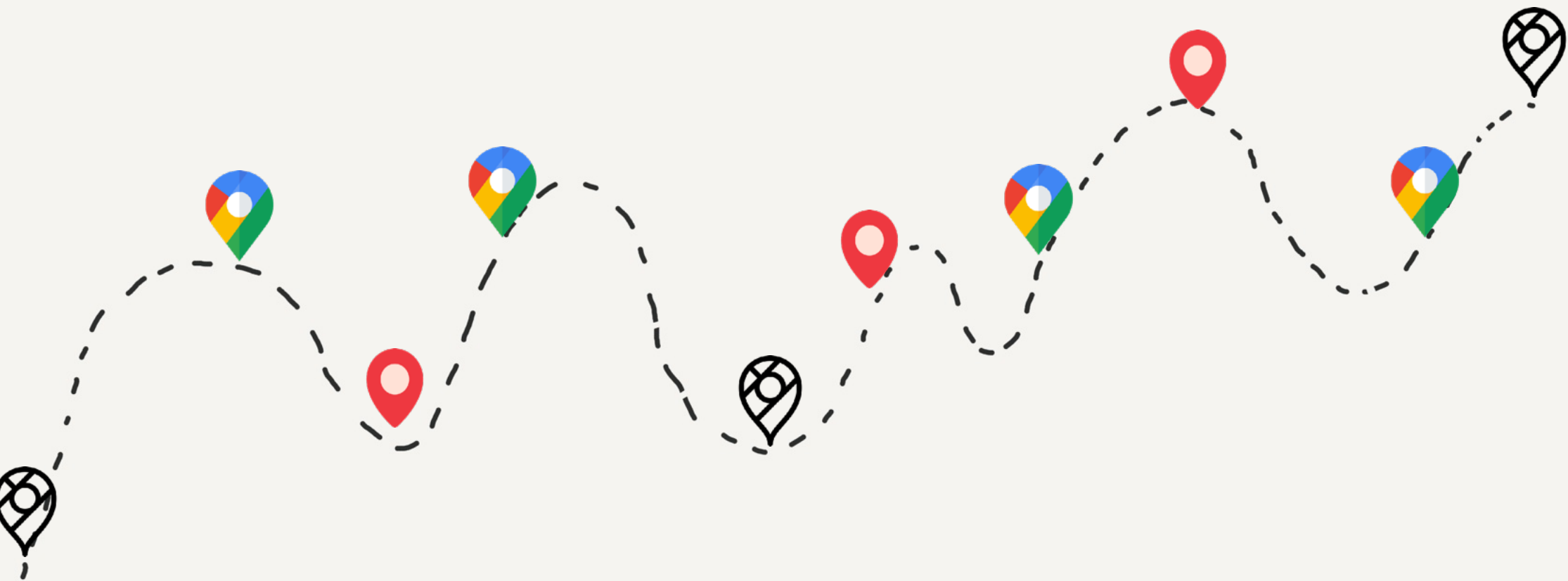
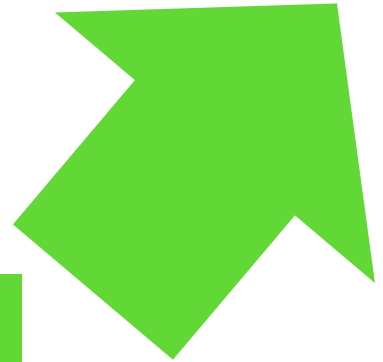


Parcours
Client
Utilisateur



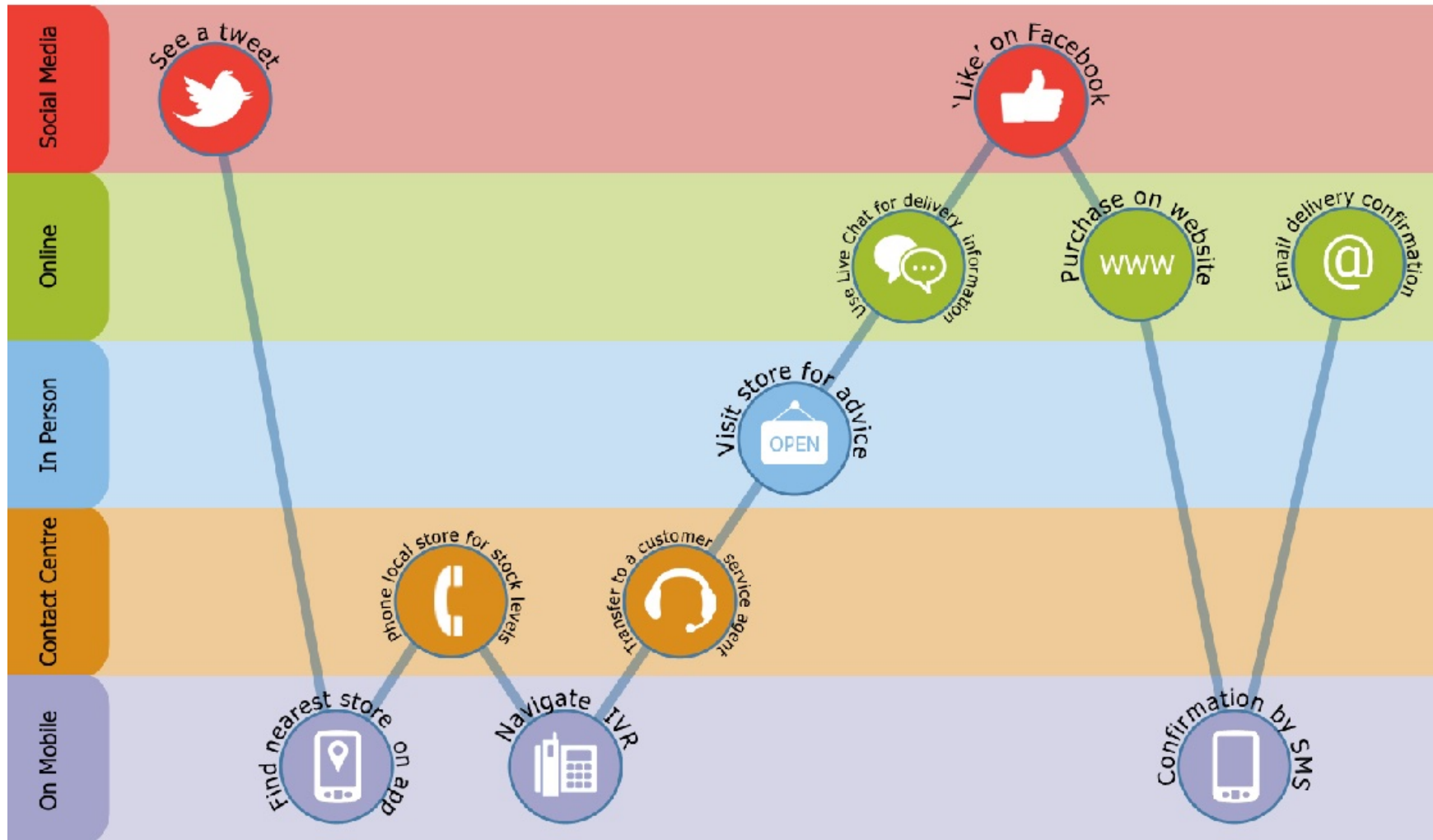
visible



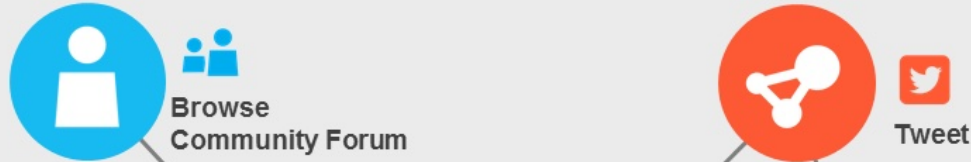
parcours total



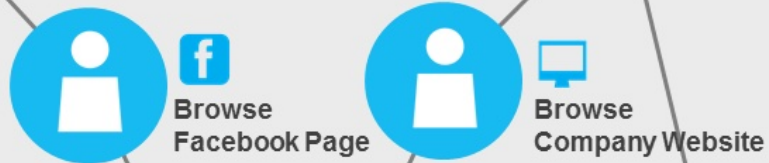
Understanding the Customer Journey



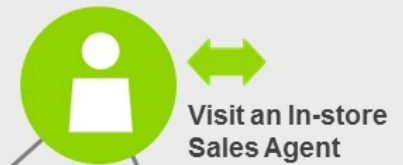
Social



Web



In Person



Contact center



Mobile





TRACKER DE L'EXPERIENCE CLIENT®

J'ai dû faire beaucoup de fois pour voir un vendeur
 L'accès au magasin est facile et bien organisé / tout est facile
 Les horaires sont faciles et bien adaptés / tout est adapté
 Le parking est facile / tout est adapté
 C'est facile d'obtenir de trouver une place de parking

Il y a trop de monde / tout est trop compliqué à trouver
 Il n'y a pas assez de personnel / tout est compliqué
 C'est trop cher / tout est compliqué

Il y a de l'aide / tout est facile à trouver
 Il y a trop de monde dans ce magasin
 Le magasin est bien organisé / tout est facile
 Les produits et services sont adaptés / tout est facile
 C'est facile d'obtenir de trouver une place de parking

Les produits proposés sont adaptés / tout est facile
 Les services proposés sont adaptés / tout est facile
 Les prix sont adaptés / tout est facile
 Les horaires sont adaptés / tout est facile
 Il y a beaucoup de personnel / tout est facile

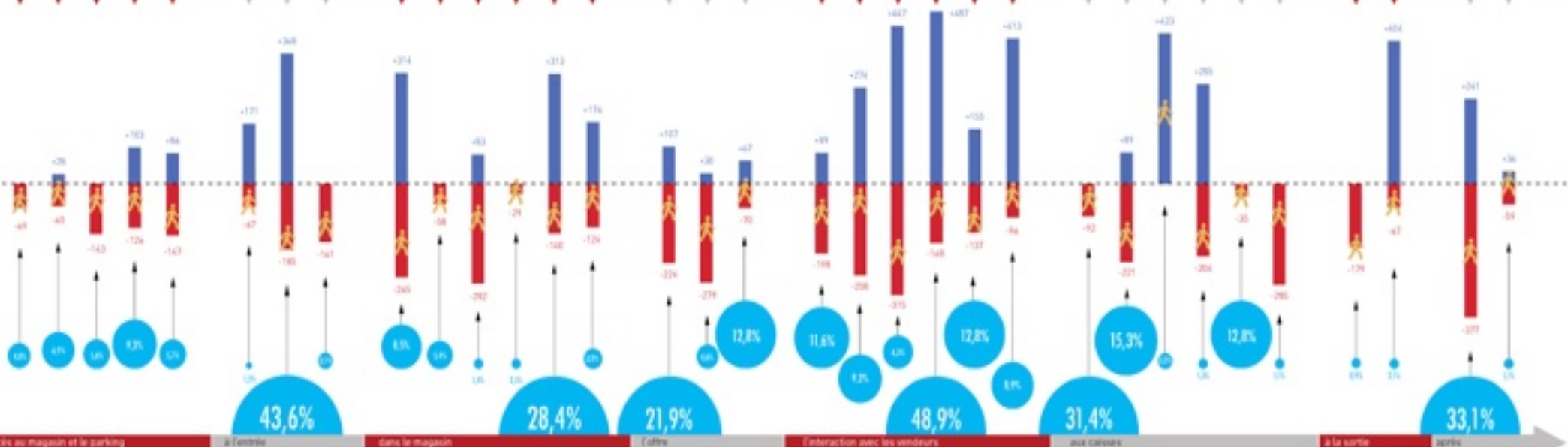
Je trouve facilement un vendeur / tout est facile à trouver
 Le vendeur est agréable / tout est facile à trouver
 Le vendeur est compétent / tout est facile à trouver
 Le vendeur est courtois / tout est facile à trouver
 Le vendeur est à l'écoute / tout est facile à trouver
 Le vendeur est à l'écoute / tout est facile à trouver

Il y a suffisamment de produits / tout est facile à trouver
 Le magasin est bien organisé / tout est facile à trouver
 Le vendeur est agréable / tout est facile à trouver
 Les services proposés sont adaptés / tout est facile à trouver
 Je trouve facilement de trouver une place de parking
 Il y a beaucoup de personnel / tout est facile à trouver

On me conseille à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable

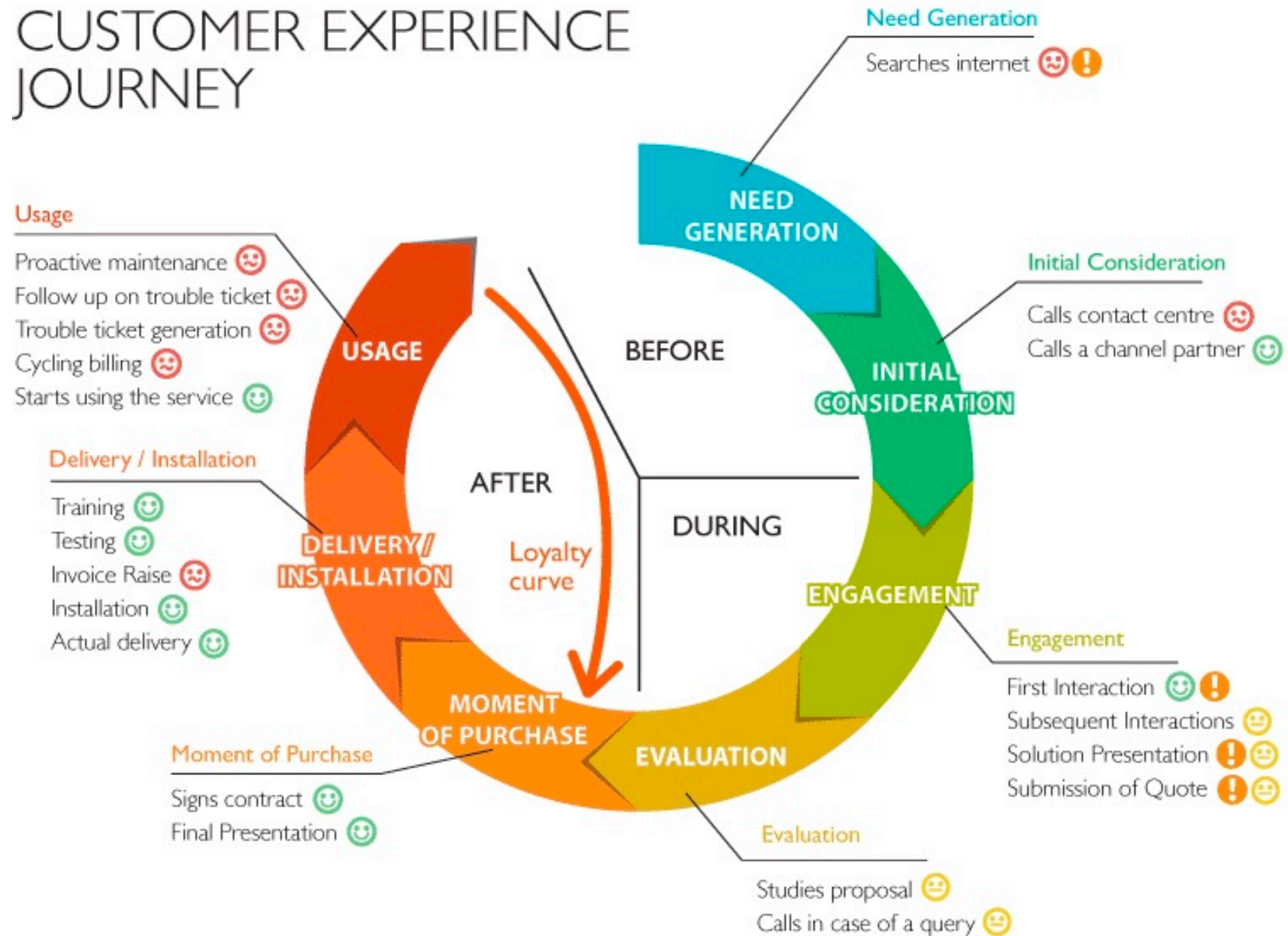
On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable

On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable
 On m'aide à la sortie, c'est agréable

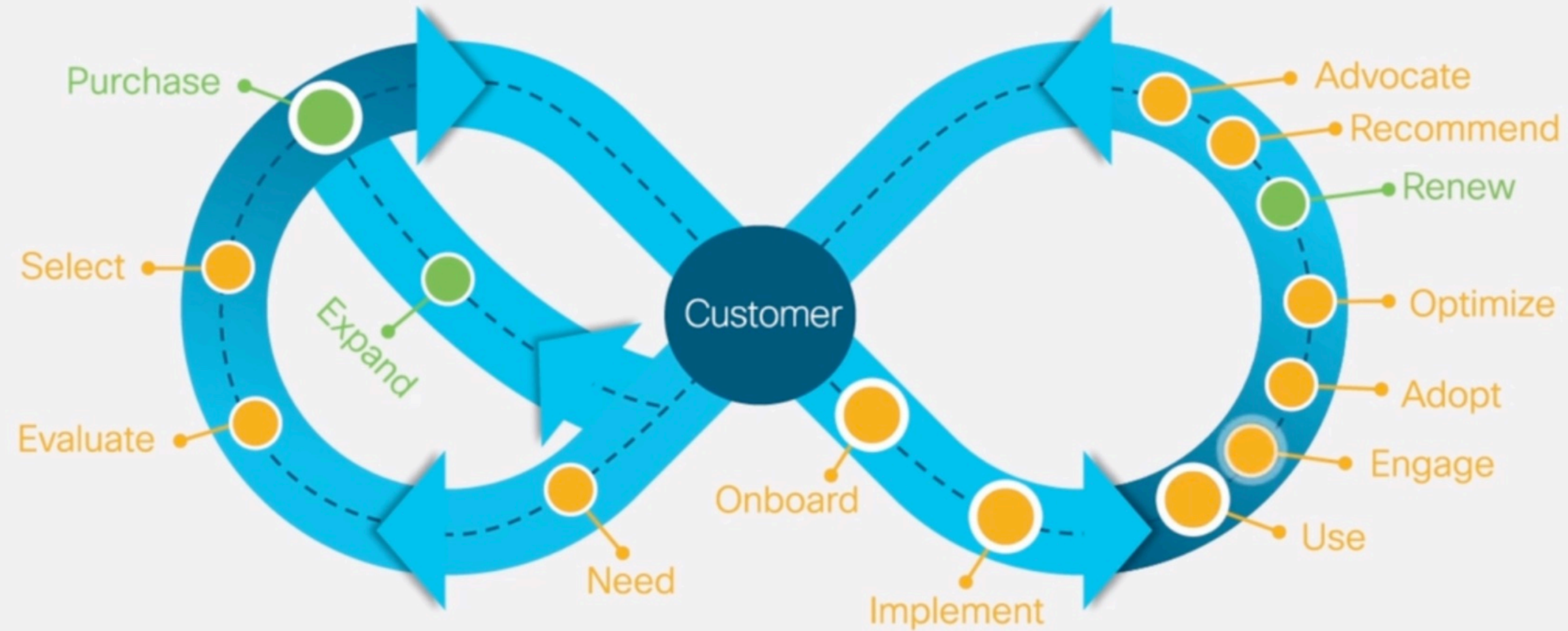


Accès au magasin et le parking | à l'entrée | dans le magasin | à l'encaissement | Interaction avec les vendeurs | aux caisses | à la sortie | après

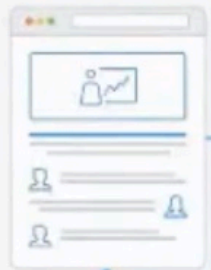
CUSTOMER EXPERIENCE JOURNEY



Customer Lifecycle



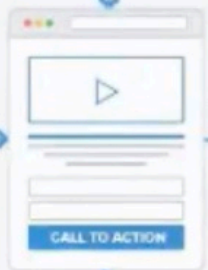
VACARME : Enregistrement Live



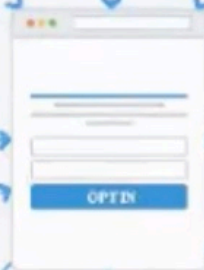
Montage



Sortie épisode



Cours écrit



Auteur



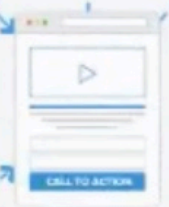
LinkedIn Post



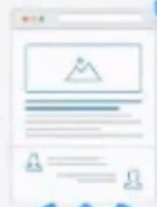
Email



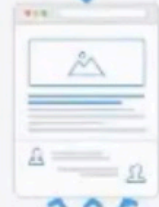
Extrait sur chaîne YouTube



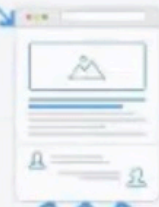
Blog Post



Blog Post



Blog Post



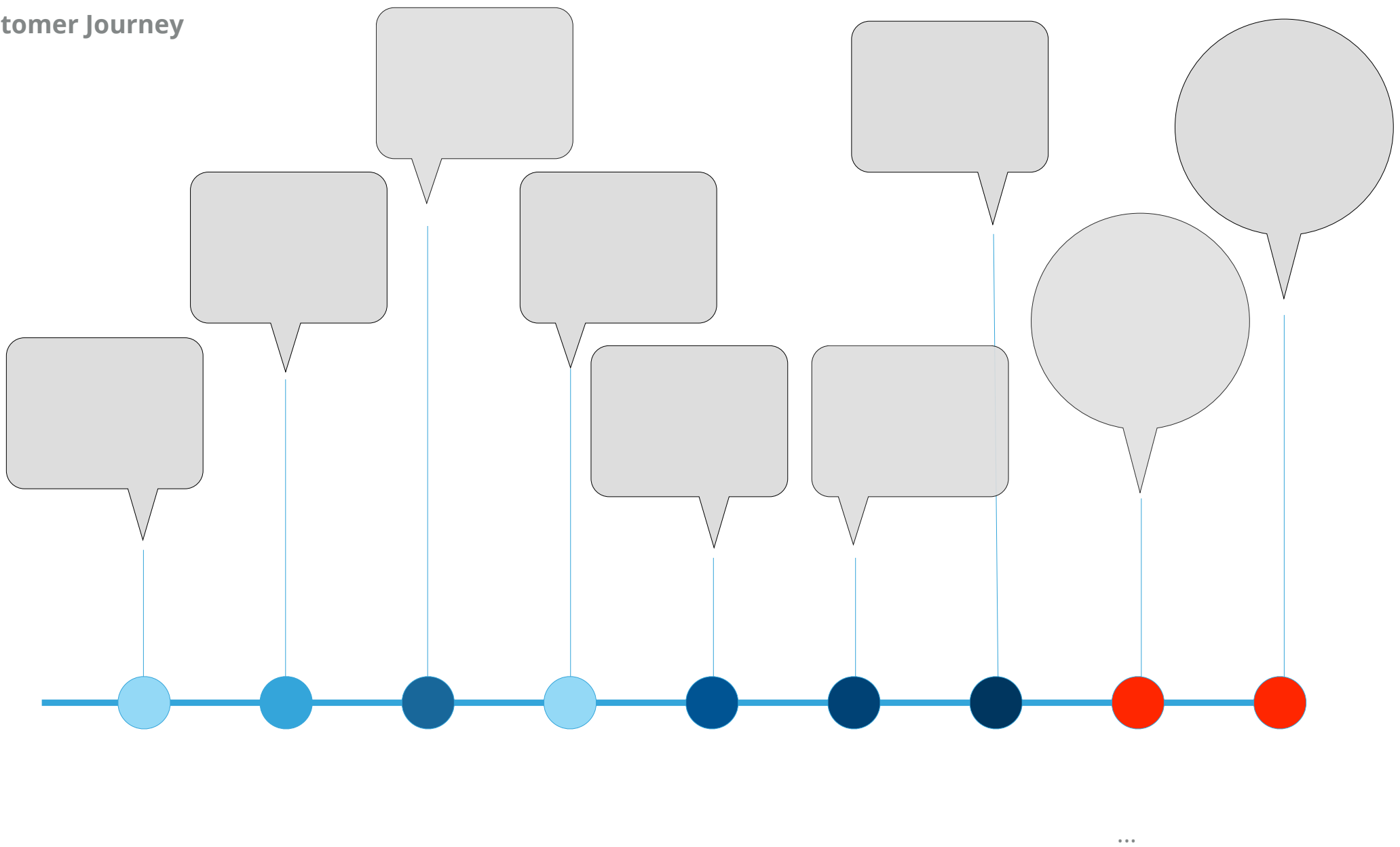
Youtube Ads



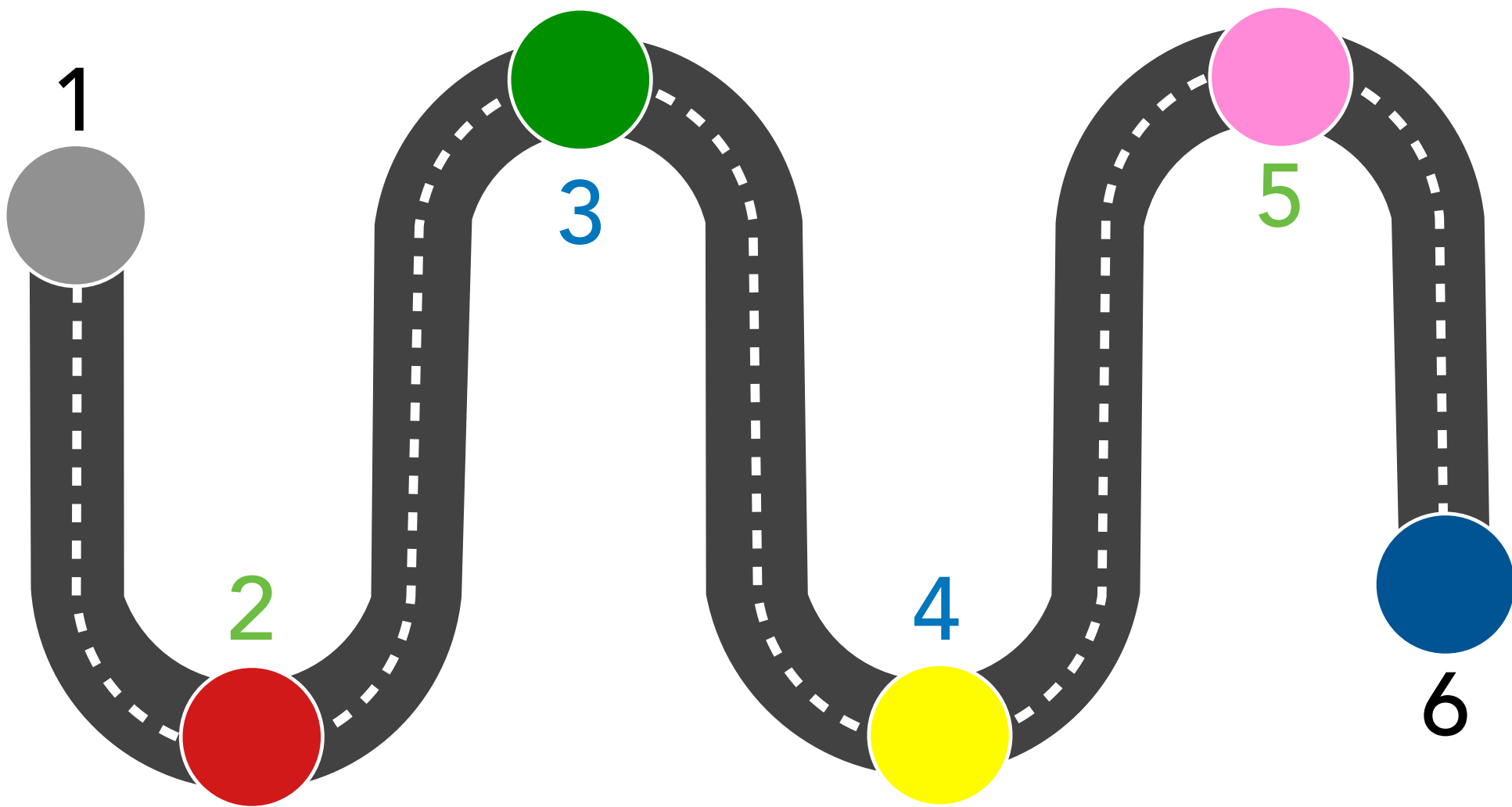
Twitter LinkedIn Facebook Post Twitter LinkedIn Facebook Post Twitter LinkedIn Facebook Post



Customer Journey



Nom du Touchpoint / Point de contact	1	2	3	4	5	6	7
Channel / Canal							
Interaction du client							
Interaction de la marque							
Avis du client perçu par le client							
Décalage avec le positionnement voulu							



1

2

3

4

5

6