



PARCOURS CLIENT

Définir le parcours d'un client vous permet de vous projeter dans son expérience réelle.

- Décrivez **votre concept**
- Identifiez **4 étapes clés** pour le décrire
- Décrivez ce que **le client** vit à chacune de ces étapes.
- Énoncez l'**action clé** qu'il doit exécuter pour passer à la suivante
- Décrivez les **difficultés** qu'il rencontre et les **opportunités** d'amélioration de son expérience.
- Répétez l'exercice avec le point de vue de **l'organisation**

PARCOURS CLIENT	VOTRE CONCEPT				
 <p>DESCRIPTION <i>décrire/ dessiner les étapes du point de vue de l'utilisateur.</i></p> <p>-----</p> <p>ACTIONS CLÉS</p> <p>-----</p> <p>POINTS DE SOUFFRANCE</p> <p>-----</p> <p>OPPORTUNITÉS</p>	01	02	03	04	
	Point de contact → → → →				
	 <p>DESCRIPTION <i>du point de vue de l'organisation</i></p> <p>-----</p> <p>POINT DE SOUFFRANCE</p> <p>-----</p> <p>OPPORTUNITÉ</p>				