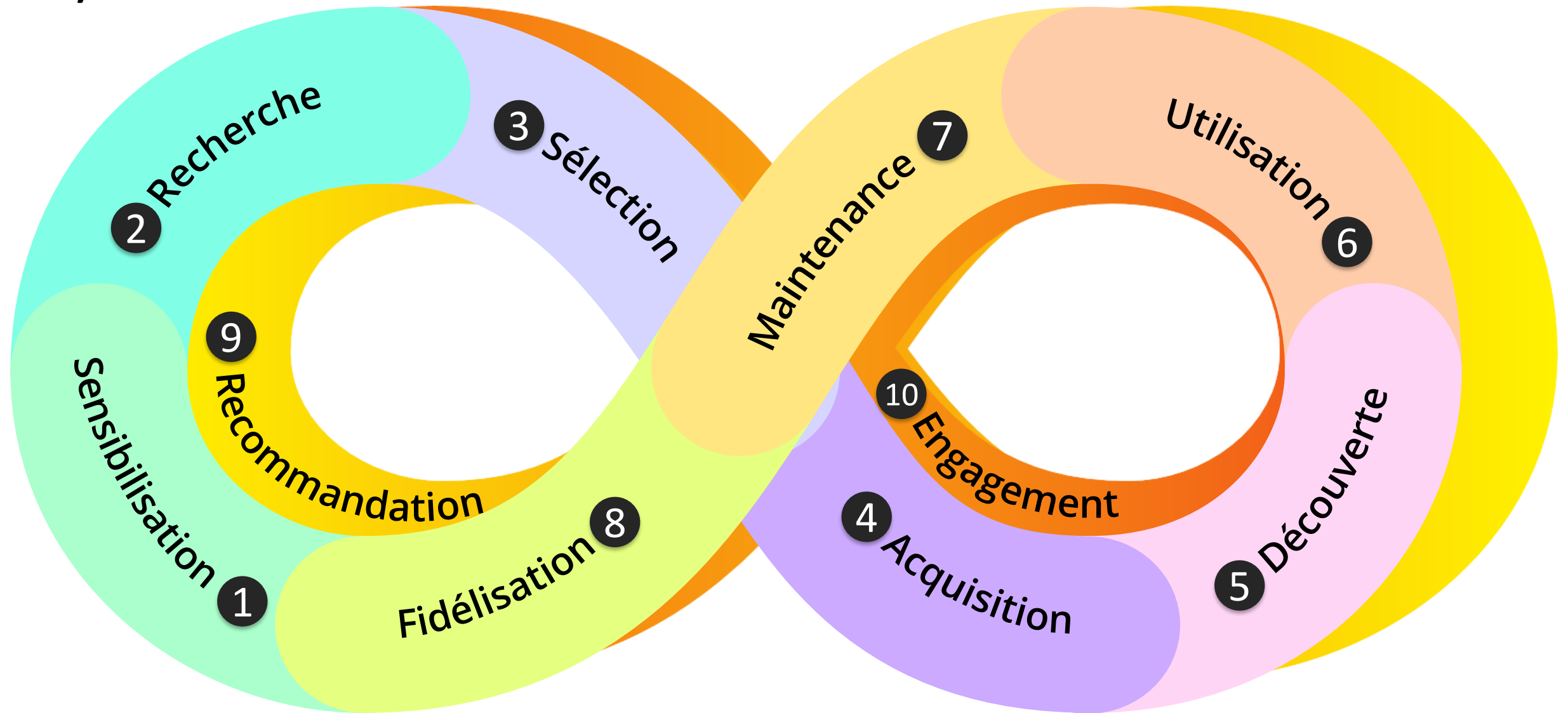


# Le parcours client en 10 étapes: un cycle sans fin?



- 1. Sensibilisation:** Prise de conscience du besoin et de l'existence de solutions potentielles.
- 2. Recherche:** Recherche de solutions et prestations existantes sur le marché.
- 3. Sélection:** Comparaison et analyse entre diverses alternatives.
- 4. Acquisition:** Microétapes incluant la sélection finale, la prise de décision, la commande, les modalités de règlement, la réception et le retour éventuel.
- 5. Découverte:** Découverte de l'installation (parfois même du montage) et de l'utilisation initiale de la prestation.
- 6. Utilisation:** Utilisation courante de la prestation, avec possibilités de satisfaction ou de mécontentement, de détournement de l'usage ou de refus et de retour.
- 7. Maintenance:** Etape plus ou moins présente de mise à jour, maintenance, réparation ou échange. Correspond souvent à ce qui est appelé Service après-vente.
- 8. Fidélisation:** Décision de (ré)acquisition ou d'acquisition de prestations complémentaires.
- 9. Recommandation:** Volonté de recommandation auprès d'autres personnes ou organisations, de devenir « ambassadeur » de l'organisation et de ses prestations.
- 10. Engagement:** Engagement prononcé auprès de l'organisation, contribution sous diverses formes, telles que les bêta-tests, la co-création, etc.