

# Parcours client, persona: \_\_\_\_\_

Etape	Situation	Point de contact		Réponse	Type*	Qui / Quand
		Canal*	Support*			
<b>Sensibilisation</b>	Prise de conscience du besoin et de l'existence de solutions potentielles, établissement de priorités.					
<b>Recherche</b>	Recherche active de solutions et prestations existantes sur le marché.					
<b>Sélection</b>	Comparaison et analyse entre diverses alternatives possibles.					
<b>Acquisition</b>	Sélection finale, prise de décision, commande, modalités de paiement, réception et éventuel retour.					
<b>Découverte</b>	Découverte de l'installation de la prestation et de son utilisation, prise en main.					
<b>Utilisation</b>	Utilisation courante de la prestation, satisfaction ou adaptation de l'usage, insatisfaction, abandon et retour.					
<b>Maintenance</b>	Assistance, mise à jour, maintenance, réparation ou échange: service après-vente.					
<b>Fidélisation</b>	Décision de réachat ou d'acquisition de prestations complémentaires.					
<b>Recommandation</b>	Influence auprès d'autres personnes, désir de devenir « ambassadeur » de l'organisation et de ses prestations.					
<b>Engagement</b>	Engagement prononcé auprès de la marque, contribution sous diverses formes, telles que bêta-tests, cocréation, etc.					

\* Se référer aux possibilités et exemples d'options en annexe