



CUSTOMER JOURNEY MAPPING

Co-Constructe le parcours client de Personne en Equipe
Suivre les instructions de Different Factory...

DIFFERENT FACTORY		1	2	3	4	5	6
ETAPES		RECHERCHE	SELECTION	ACHAT	RECEPTION	UTILISATION	SERVICE APRES VENTE
INTERNET							
SITE WEB							
SERVICE CLIENT							
POINTS DE VENTE OU AGENCES							
RESEAUX SOCIAUX							
SMS							
MAIL							
APPLICATION							
COURBE EMOTIONNELLE Positionnez l'émotion correspondante							
MOMENTS DE VERITE Quels sont les points positifs / négatifs de l'expérience ?							

CANAUX