



# EXPERIENCE MAPPING

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

DIFFERENT FACTORY ETAPES	1	2	3	4	5	6
	RECHERCHE	SELECTION	ACHAT	RECEPTION	UTILISATION	SERVICE APRES VENTE
<b>OBJECTIFS</b> Quels sont les objectifs de la personne à cette étape ?						
<b>ACTIONS</b> Quelles sont les actions (voulues ou subies) ?						
<b>POINTS DE CONTACTS</b> 7 max par étape Qu'entreprend le persona afin de parvenir à ses objectifs ?						
<b>COURBE EMOTIONNELLE</b> Positionnez l'intensité correspondante						
<b>PAINS</b> Quels sont les frôles, points de douleur, frustrations ?						
<b>GAINS</b> Quels sont les points positifs de l'expérience, d'enchantements ?						
<b>DIFFERENTIELS EXPERIENCE CLIENT</b> Quels sont les facteurs qui vont permettre de différencier l'expérience ?						

PARCOURS CLIENTS