

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

Etape	Type(s)*	Points de contact		Messages	Réponses	Quand/Fréquence	Qui
		Canal*	Support*				
<b>Sensibilisation</b>							
<b>Recherche</b>							
<b>Sélection</b>							
<b>Acquisition</b>							
<b>Découverte</b>							
<b>Utilisation</b>							
<b>Maintenance</b>							
<b>Fidélisation</b>							
<b>Recommandation</b>							
<b>Engagement</b>							