

Parcours client, persona: _____

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

sbm Parcours client

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

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

TYPES DE COMMUNICATION

Thématique
Institutionnelle
Technique
Promotionnelle
Support
Communautaire, utilisateurs
Communautaire, marque

SUPPORTS DE COMMUNICATION

Affiches
Annonces
Appels téléphoniques
Articles
Ateliers
Bannières
Billets de blog
Brochure
Carte de visite
Catalogue
Communiqués de presse
Conférences
Cours
Débats
Dépliant
Diaporamas partagés
Discussions ouvertes
Documents partagés
Evènements participatifs
FAQ – *Frequent Asked Questions*
Flyer, folder
Forums
Groupes de discussion
Hotline
Images partagées
Interviews
Mails
Newsletters
Micro-blogging
Pages web
PLV – Publicité / lieu vente
Présentations
Questionnaires / formulaires
Référencement
Réunions
SMS, MMS
Stands promotionnels
Street events
Vidéos partagées
Visioconférence

CANAUX DE COMMUNICATION

Médias traditionnels

- Presse écrite (journaux, magazines, revues...)
- Radio (émissions, espaces publicitaires...)
- Télévision (émissions, espaces publicitaires...)
- Cinéma (espace publicitaires...)
- Affichage...

Médias WEB

- Presse en ligne (magazines, revues...)
- Publicité en ligne (bannières, *Google Adwords*, sites référents...)
- Plateformes communautaires (réseaux sociaux, blogs, groupes, forums...)

Hors médias traditionnel

- Evènements traditionnels (stands, salons, conférences...)
- Evènements alternatifs (formation, *street marketing*...)
- Relations publiques (lobby, négociation...)
- Courrier postal (ciblé, tout-ménage...)
- Contact direct (téléphone, réunion, promotion...)

Hors médias WEB

- Plateformes individuelles (site internet, *e-shop*, blog, intranet...)
- Communication asynchrone (mailing, newsletter...)
- Communication synchrone (chat, visioconférence...)
- Applications mobiles

AUTRES POINTS DE CONTACT

Bulletin de commande
Bulletin de livraison
Chatbot
Confirmation de commande
Confirmation de retour
Emballage
Etiquette de retour
Facture
Formulaires
Page d'accueil
Page d'enregistrement
Page de connexion
Page de remerciement
Page produit
Panier d'achat
Paiement en ligne