

Parcours client, persona: _____

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

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

TYPES DE COMMUNICATION

Thématique
 Institutionnelle
 Technique
 Promotionnelle
 Support
 Communautaire, utilisateurs
 Communautaire, marque

AUTRES POINTS DE CONTACT

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

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

