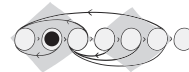


Project:
Team:
Version & Date:

Carte du parcours client








Lewrick / Link / Leifer
Le Kit Du Design Thinking
978-2744067631



Guide rapide : Le parcours du client vise à comprendre en détail ce que les utilisateurs/clients vivent lorsqu'ils interagissent avec des entreprises, des produits ou des services. Cela permet d'établir une compréhension commune au sein de l'équipe afin de parvenir à une expérience client hors pair

Plus de conseils et d'astuces pour ce modèle sur la page du livre : 103

<p>Persona <i>Choisissez le personnage et décrivez-le brièvement.</i></p>  <p>1</p>	<p>Scénario <i>Déterminez le scénario.</i></p>  <p>2</p>	<p>Buts et attentes <i>Quels sont les objectifs et les attentes ?</i></p> 														
<p>Parcours typique <i>Décrivez le parcours des clients.</i></p> 	<p><i>Définissez les différentes étapes.</i></p> <table border="1" style="width:100%; text-align:center;"> <tr> <td style="width:15%; height:40px;"></td> <td style="width:15%; height:40px;"></td> <td style="width:15%; height:40px;"></td> <td style="width:15%; height:40px;"></td> <td style="width:15%; height:40px;"></td> <td style="width:15%; height:40px;"></td> <td style="width:15%; height:40px;"></td> </tr> <tr> <td>Avant</td> <td></td> <td></td> <td>Pendant</td> <td></td> <td></td> <td>Après</td> </tr> </table> <p>3</p>									Avant			Pendant			Après
Avant			Pendant			Après										
<p>Action <i>Définissez les actions individuelles.</i></p>	<p>4</p> <p>5</p> <p><i>clouds for citations</i></p>															
<p>Émotion <i>Complétez la courbe des émotions.</i></p> <p>6</p> 	<p>7</p>															
<p>Opportunités <i>Définissez les possibilités d'amélioration.</i></p> <p>Domaine de responsabilité <i>Déterminez la personne responsable de l'action et des processus</i></p>	<p>8</p>															

Obtenir un PDF Premium de modèle de design thinking: www.dt-toolbook.com/shop