



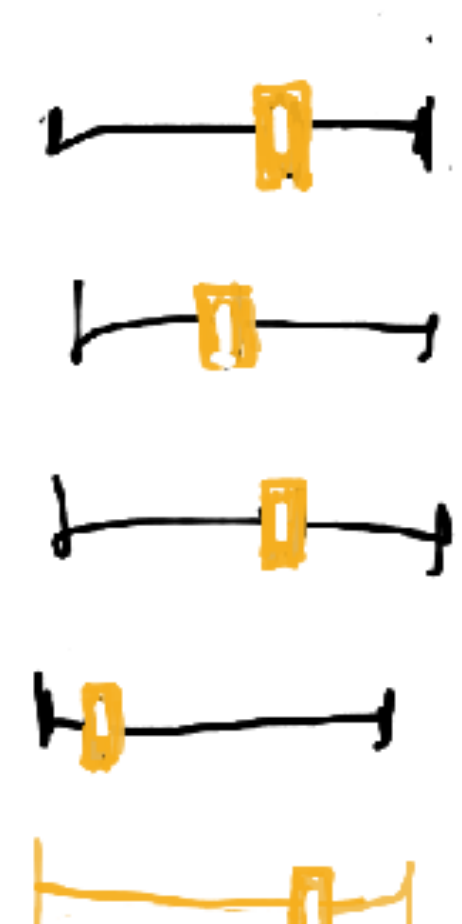
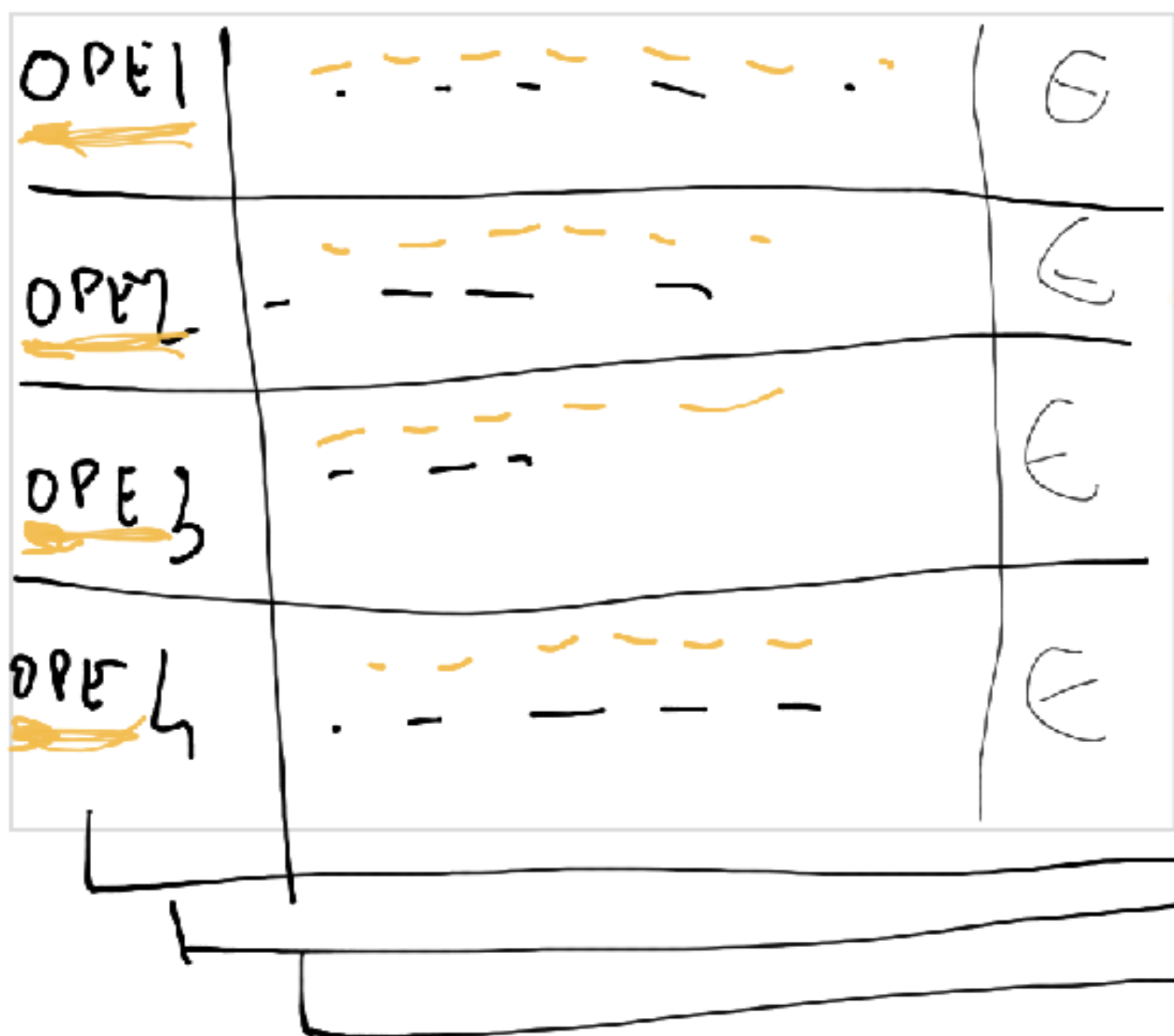
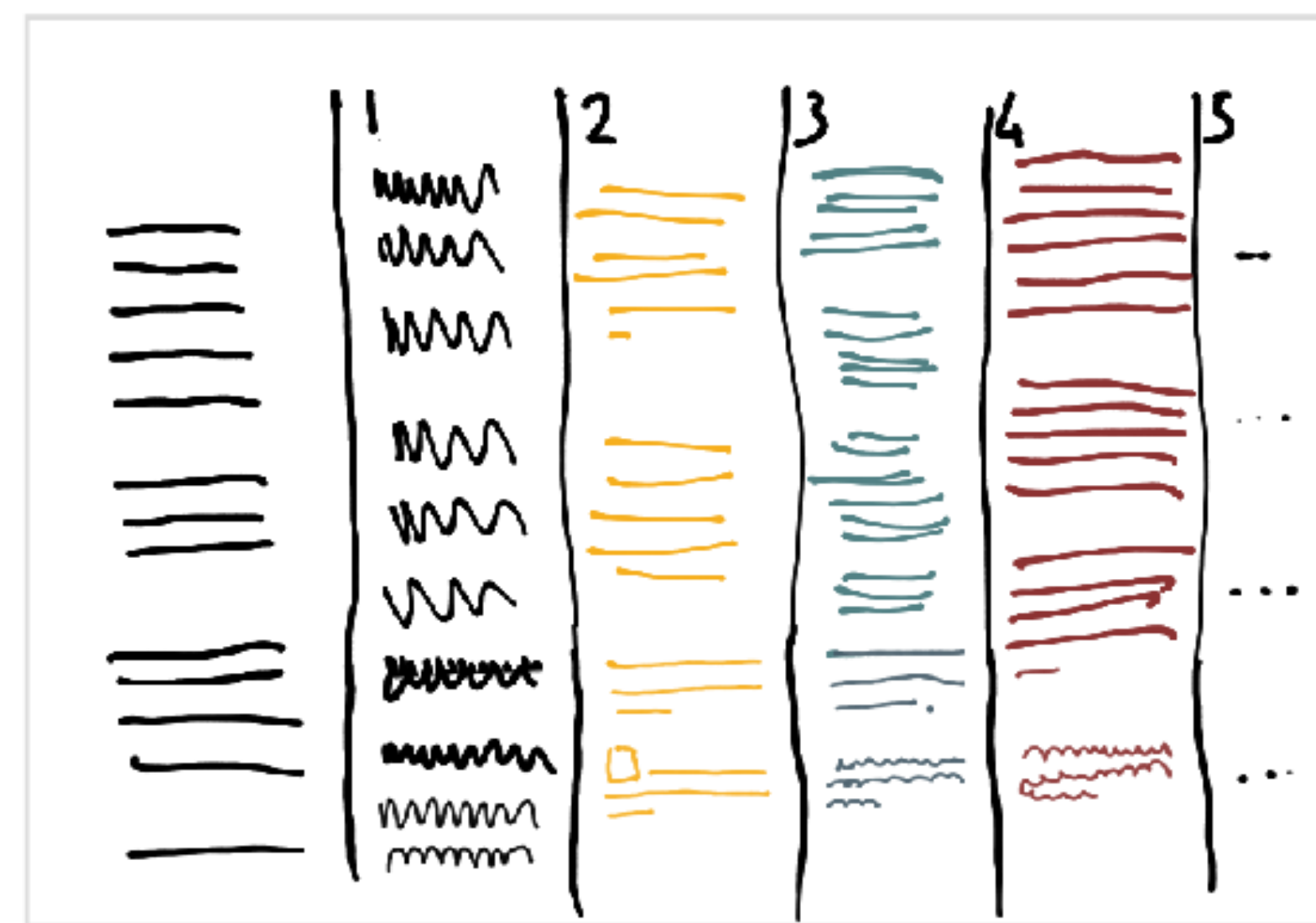
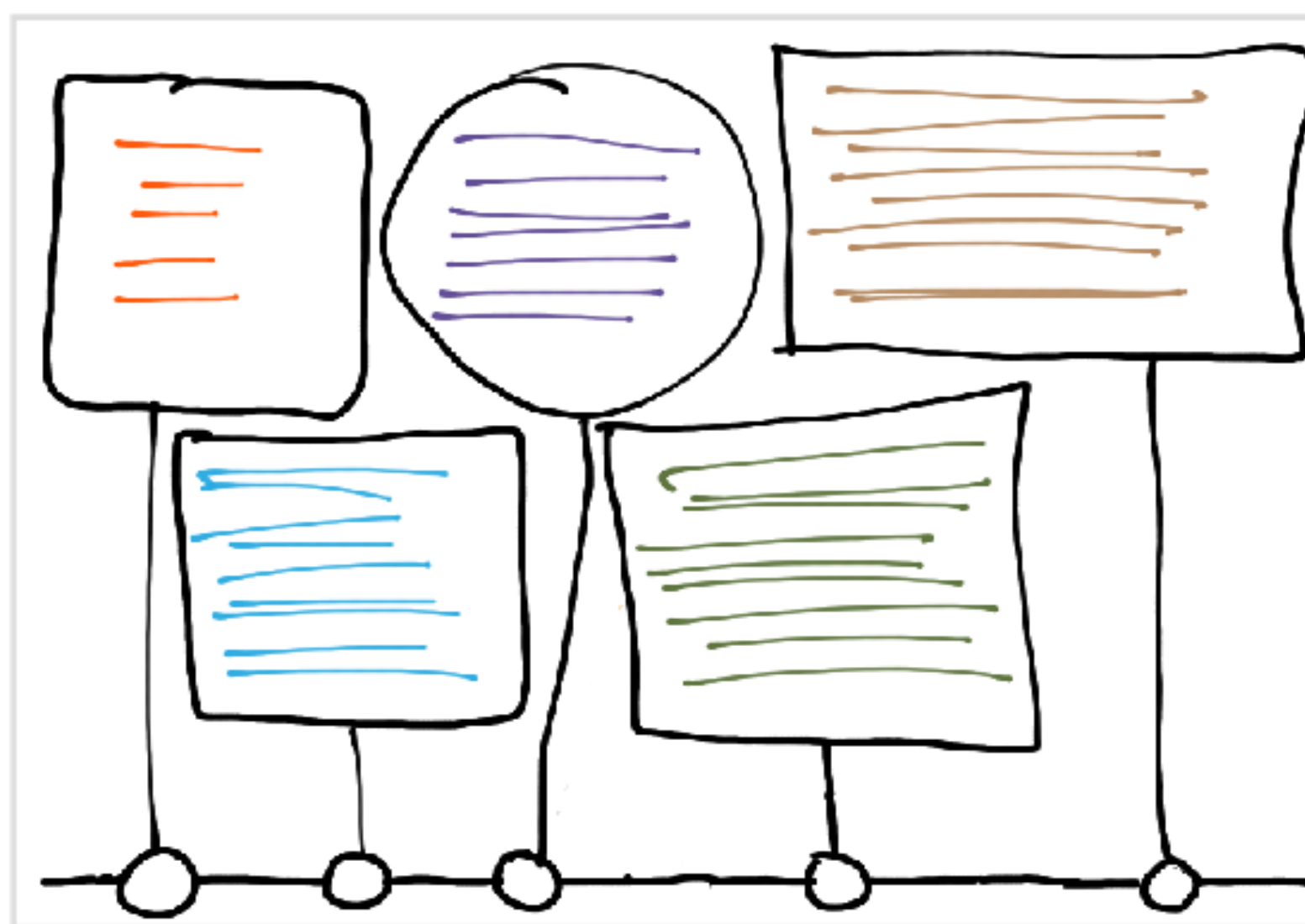
PAUL



32 ans
Célib
CP

“
”

pain

REFERENCES

ONLINE

BUYER
PERSONA

ICP / ABM



PERSONA

this
person
doesn't
exist
.com

Surnom
Age
Vit à
Vit avec
Enfant
JOB
Education

CV

Passionné par

Problèmes / Besoins / Attentes / Frustrations /
Insatisfactions / Pain points / EPIC / USER STORY

Quel est le problème ?

Quelle est la frustration ?

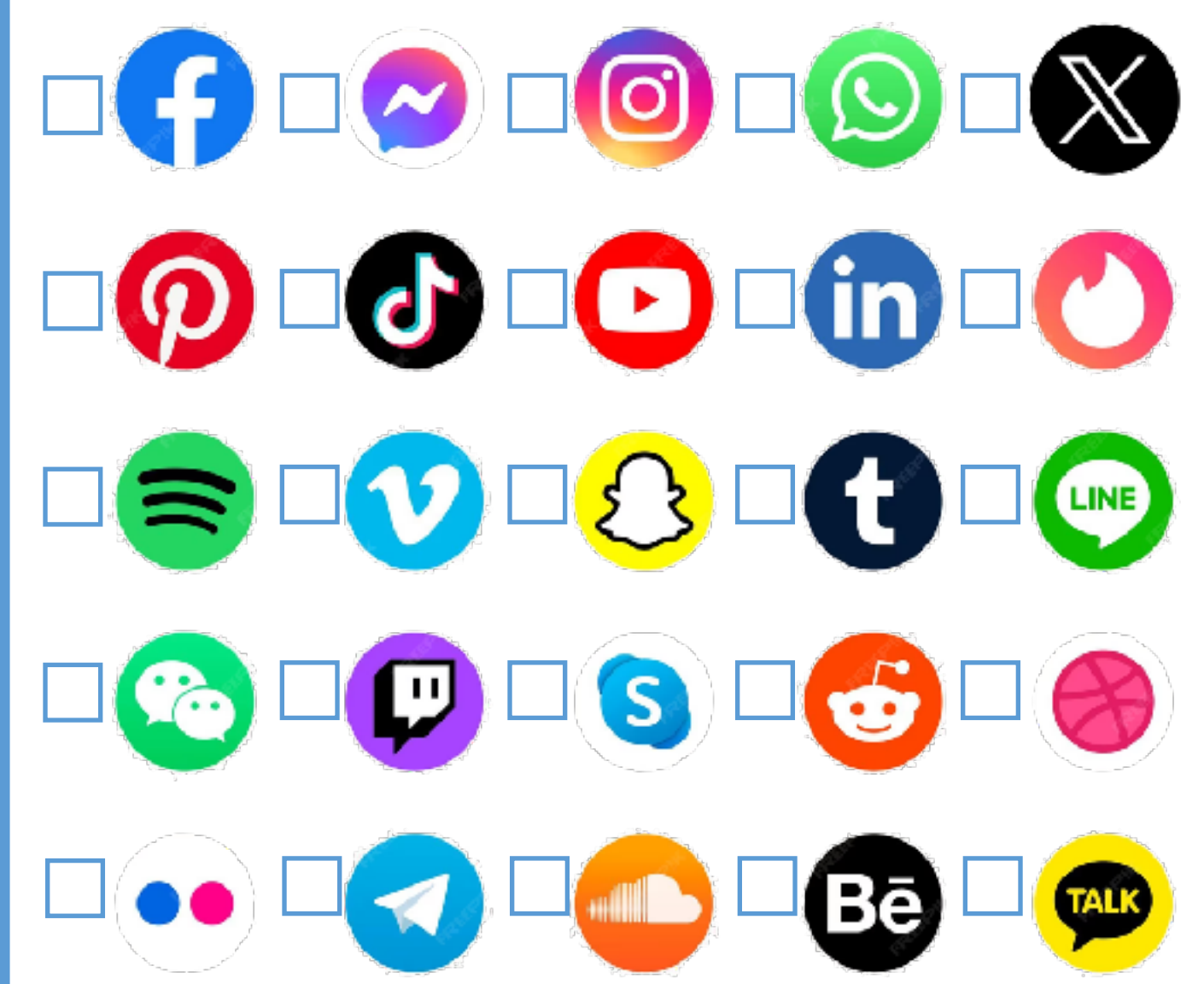
Quels sont les besoins et attentes ?

Pourquoi n'est-il/elle pas satisfait des solutions
existantes ?

...
...

Empathie map si besoin pour mieux comprendre le
persona

PERSONA





Virginie
 55
 Vit à Lyon (banlieue)
 Vit avec son compagnon et ses 3 enfants
 Enfant : 3
 JOB : DRH
 Education : BEP
 CV : 2eme entreprise
 Passionné par l'artisanat, la brocante

« Je n'aime pas faire de vagues ou gérer des conflits, le débat est la meilleure manière de progresser »

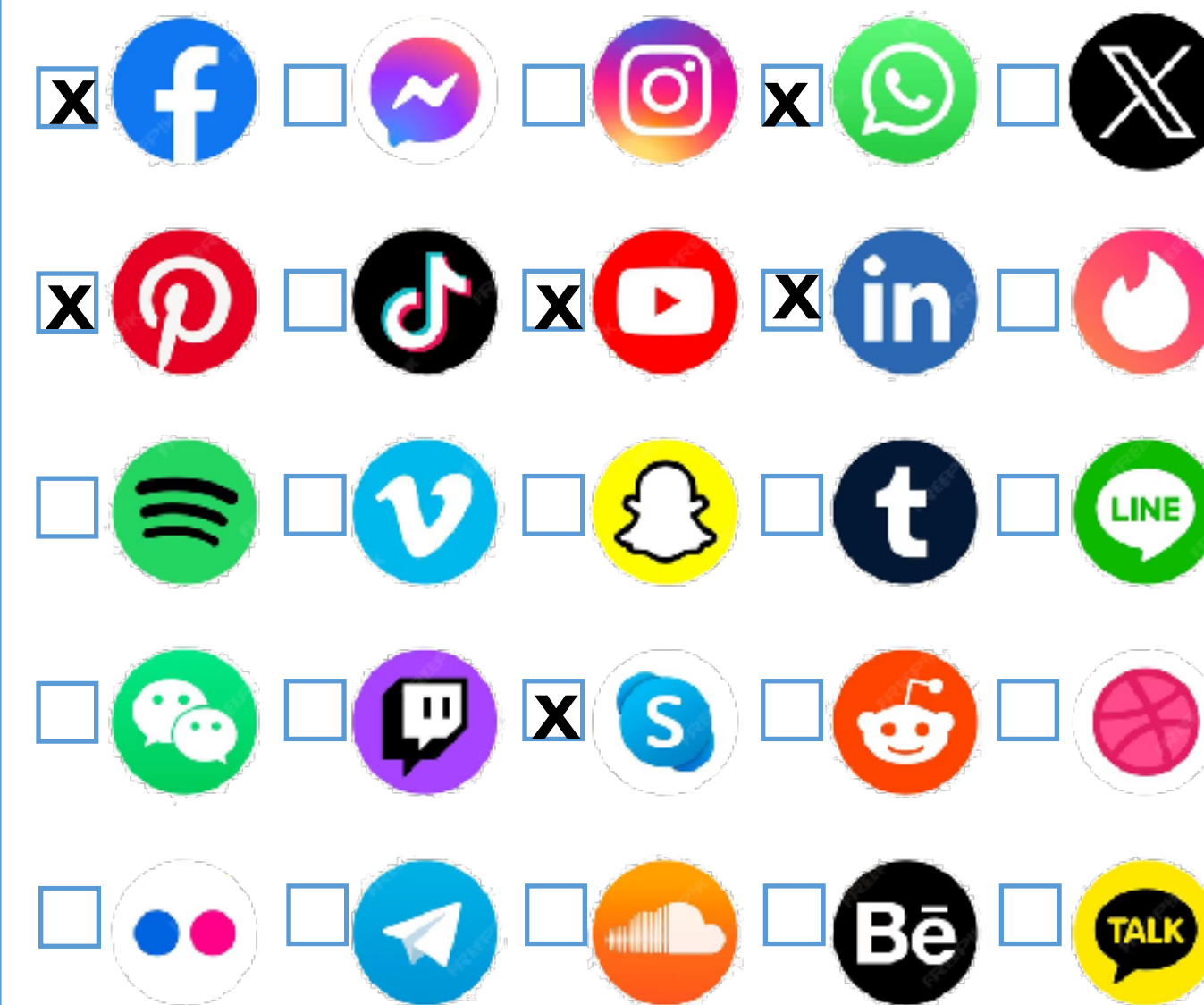
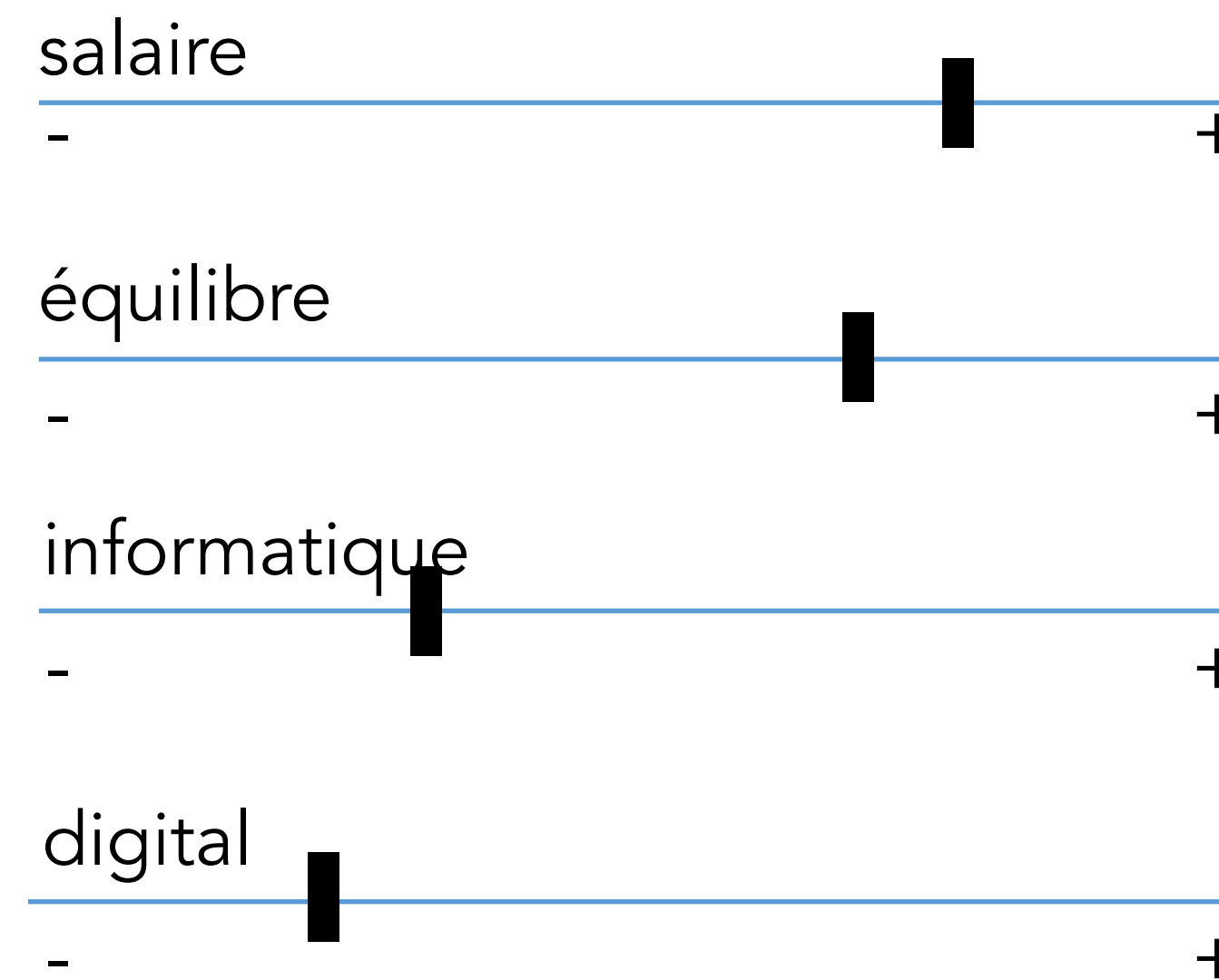
Très belle progression dans l'entreprise Virginie est DRH à 55 ans en commençant assistante il y a 32 ans.

Appréciée de toutes et tous elle privilégie les contacts en face à face

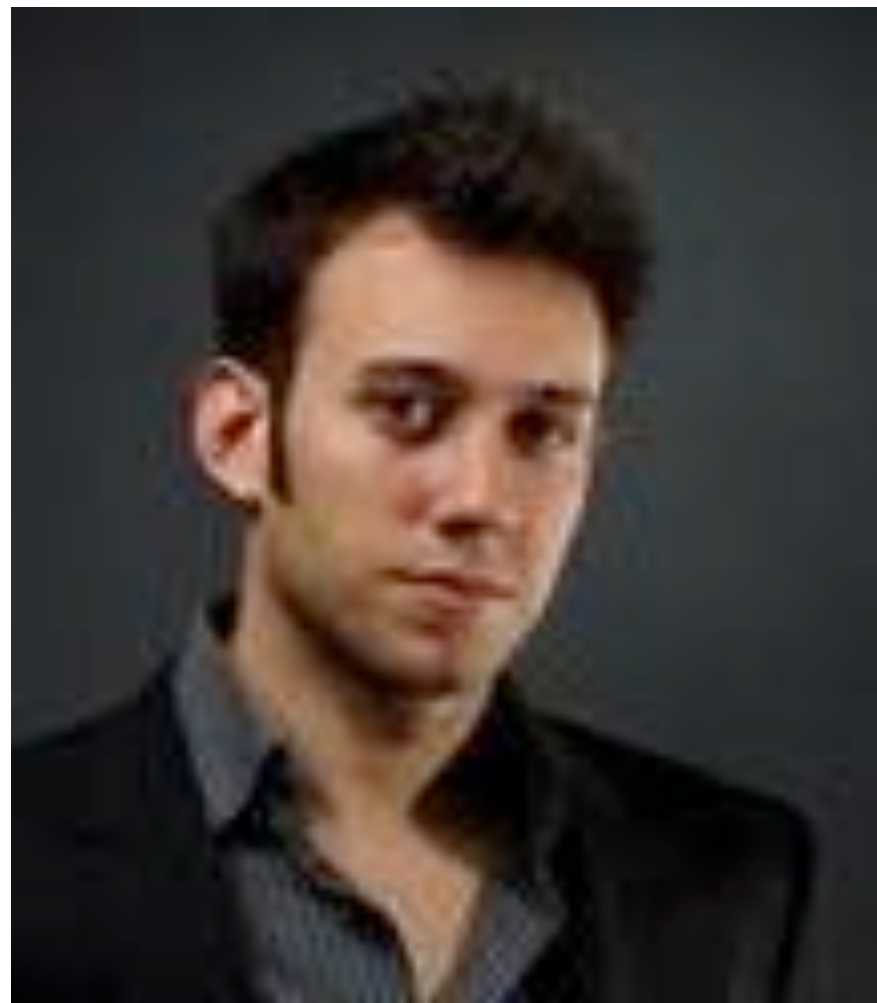
Virginie en tant que DRH d'une ETI, ne sais plus comment satisfaire les différentes générations de salariés qui ont des buts et attentes différentes

Virginie cherche une innovation a mettre à son actif dans l'entreprise, mais c'est dur dans les RH

Virginie n'aime pas son logiciel de SIRH mais elle n'a pas su influencer le choix par son manque de connaissance informatique



Jean-Luc



« J'ai un beau métier, mais mes priorités sont ailleurs. Mon employeur n'est pas mon seul centre d'intérêt »

Jean Luc 36 ans est pilote de ligne depuis 3 ans dans une compagnie low cost européenne. Il trouve que sa vie manque de sens, de variété et d'originalité.

Nom Jean-Luc
Age 36
Vie à Paris
Avec Jeanne
Sans enfant
Education Supérieure (ingénieur école promo ...)
CV pilote entreprise 1
Pilote entreprise 2

Passionné d'aviation et de modèle réduits
Passionné de races de chiens et de voyages en Asie

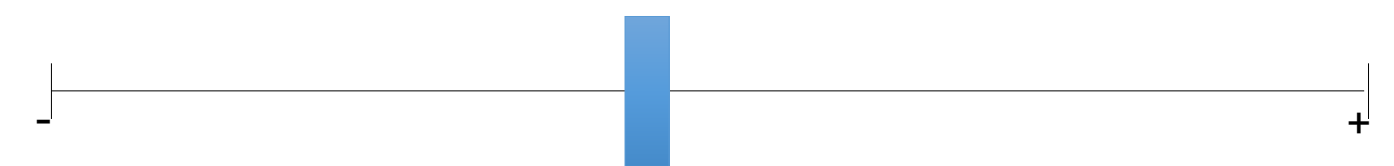
EPIC / USER STORY / PAIN POINT / PROBLÈME

Quel est le problème de Jean-Luc ?
Quelle est la frustration de Jean-Luc ?
Quels sont les besoins et attentes de Jean-Luc ?
Pourquoi n'est-il pas satisfait des solutions existantes ?

Revenus



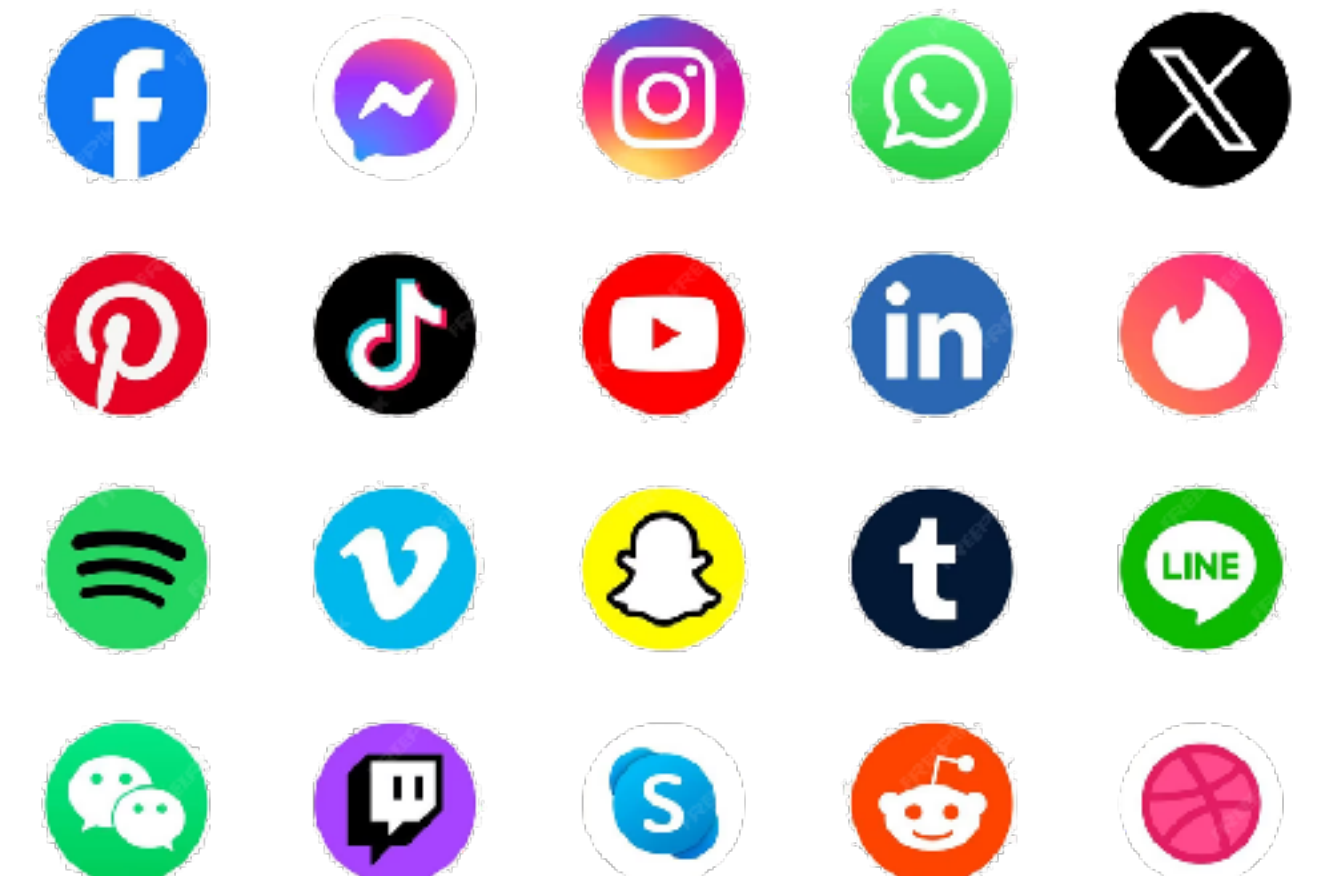
Ville



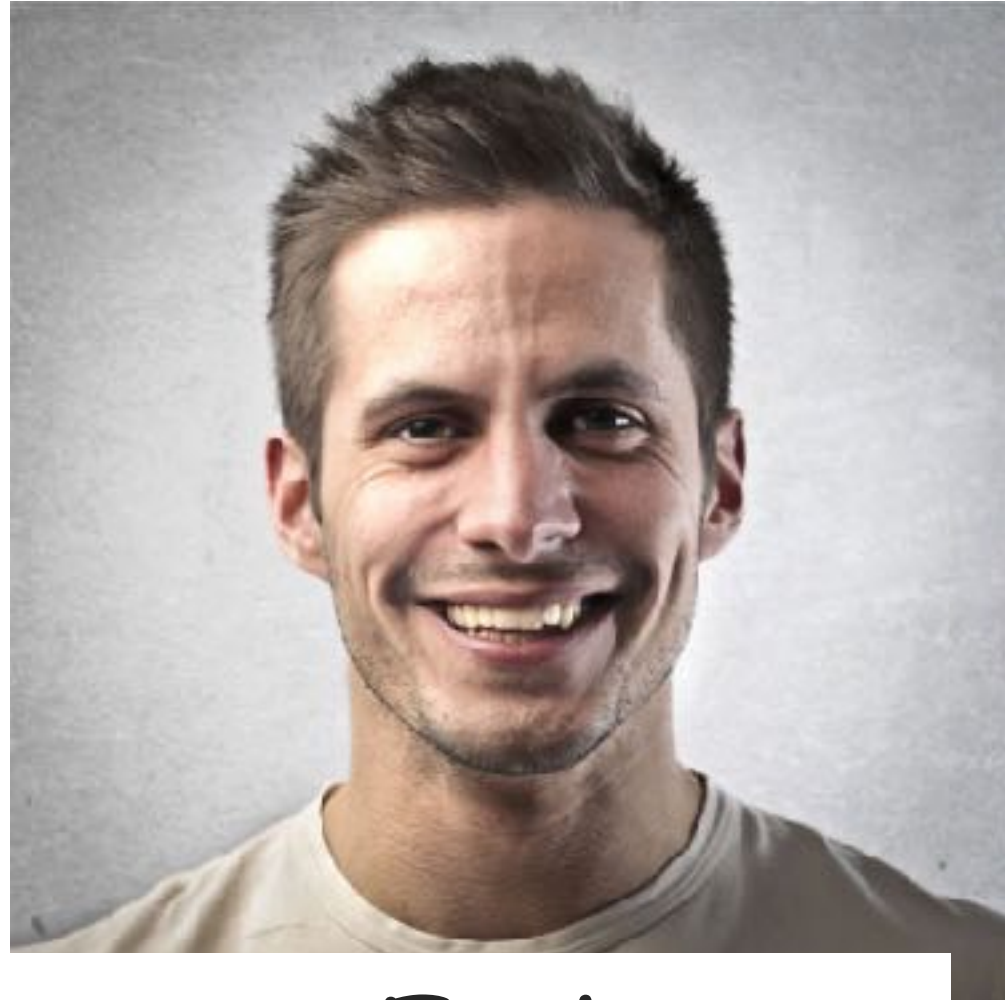
Fréquences



Niveau Technique



John



« QUOTE : happy
to be an

entrepreneur in

Description: funder of an IOT
company

9 employees

7 millions euros turnover

29 clients with 650 shops

Name

Age

Live With

Education

Resumé

Company 2012...2020

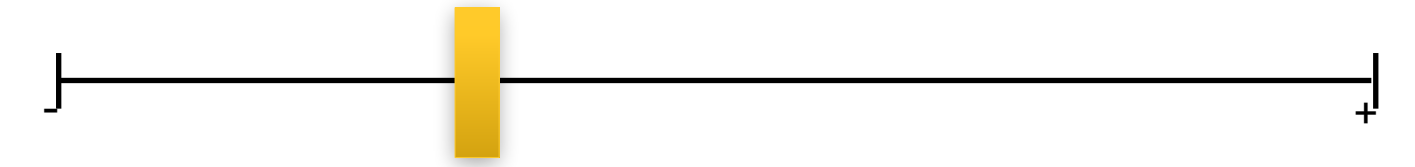
Products

PAIN POINTS

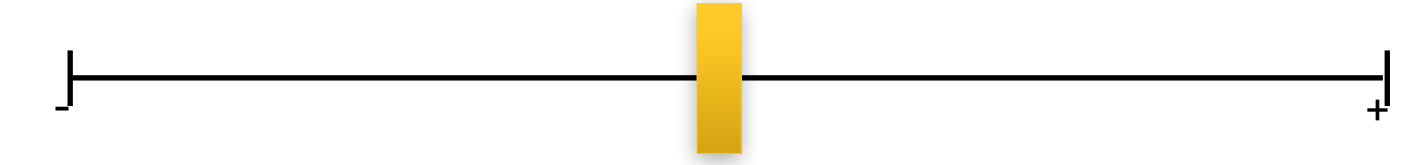
...

...

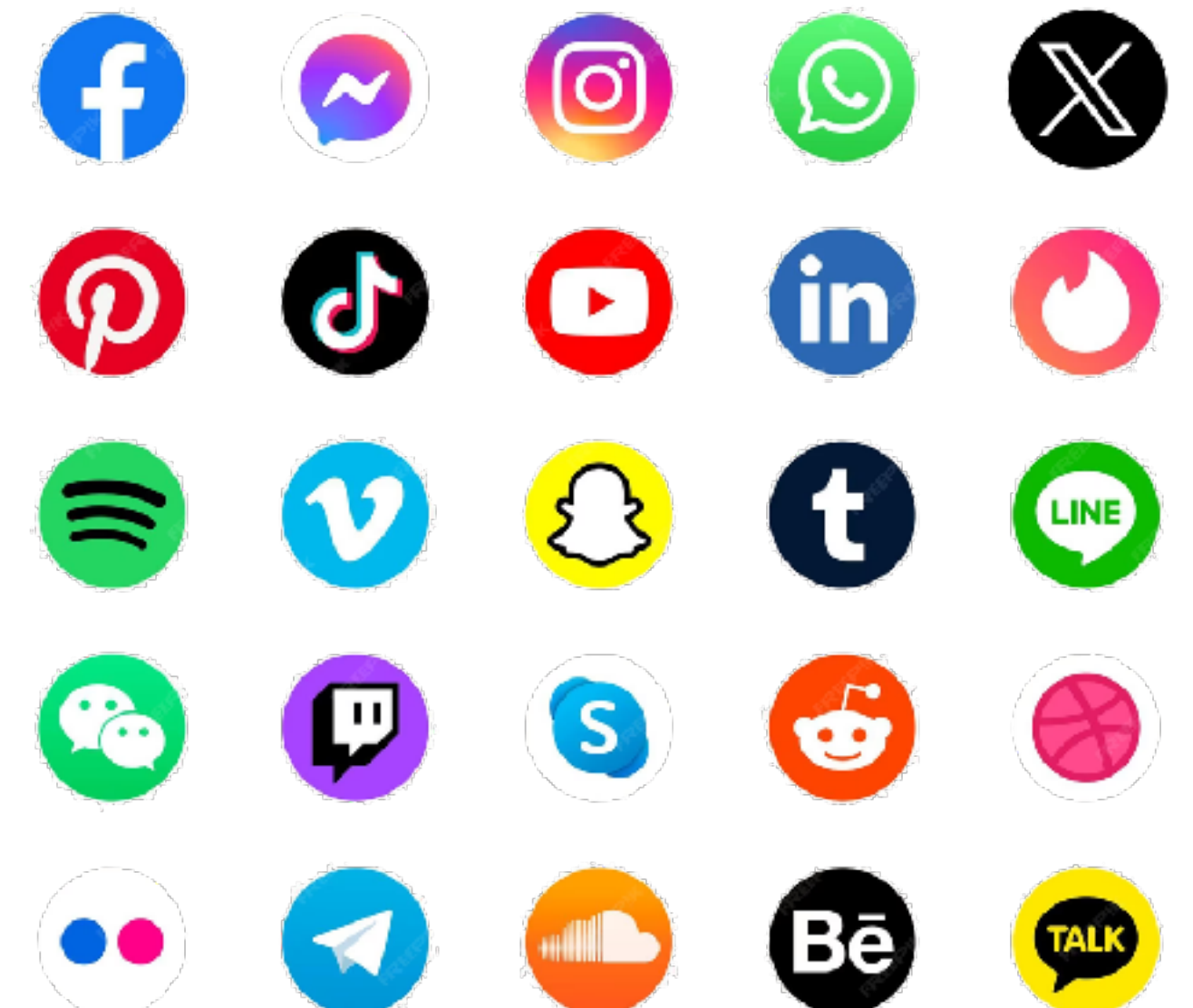
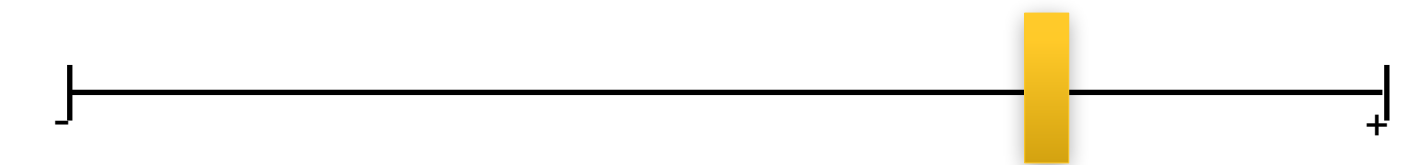
Revenues

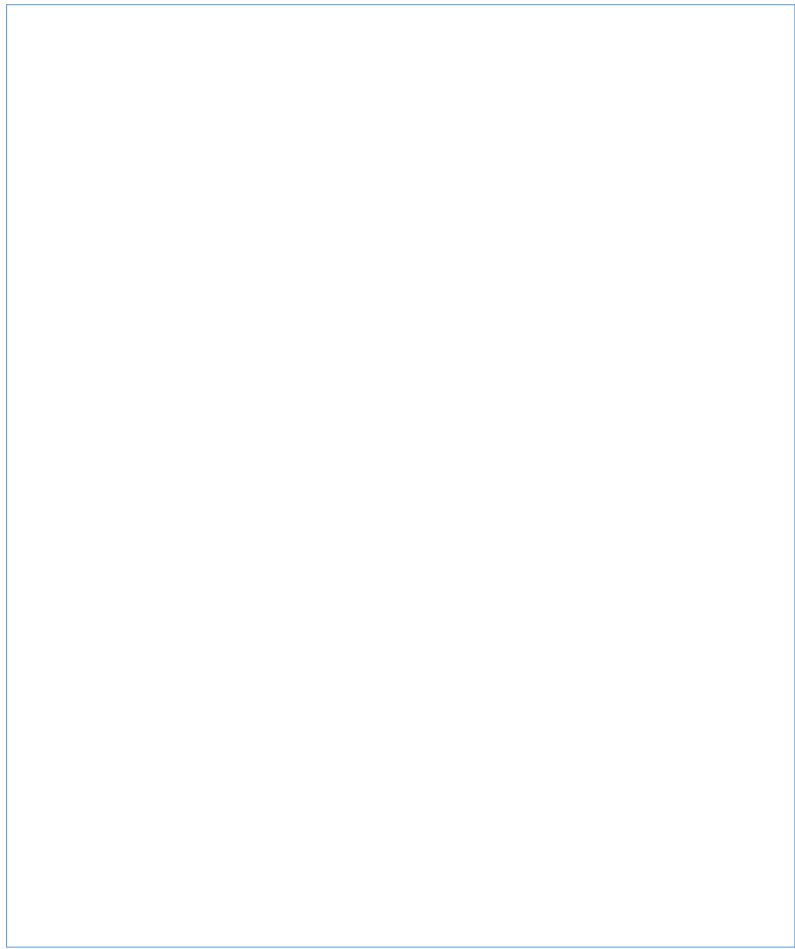


Type of city



Frequency





Surnom

Age

Vit à

Vit avec

Enfant

JOB

Education

CV

Passionné par

Problèmes / Besoins / Attentes / Frustrations /
Insatisfactions / Pain points

Four horizontal lines for text input.

Four horizontal lines for text input.

-
+

-
+

-
+

-
+



BABETTE



« tout le monde se moque de ma télé et de mon téléphone. C'est vrai les clapets et péritel sont d'un autre monde. Il faudrait que je change tout. »

Utilise intensivement des appareils trop vieux, elle se sent jeune mais disqualifiée par ses outils

69 ans, retraitée de la fonction publique, mariée à Pierre, 2 enfants, 3 petit fils (dont 1 influenceur)

Vit à la campagne entretien son potager, son jardin et sa maison

Garde souvent ses petits enfants

MARQUE : TF1, Jardiland, Nagui

Problèmes, attentes, frictions :

son électroménager n'a pas été changé depuis 25 ans et sa TV est encore cathodique

son téléphone à clapet ne lui permet pas de dialoguer avec ses petits enfants et de suivre leur vie sur les réseaux

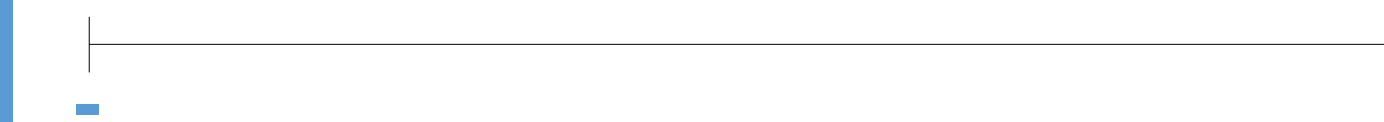
Revenus



Ville



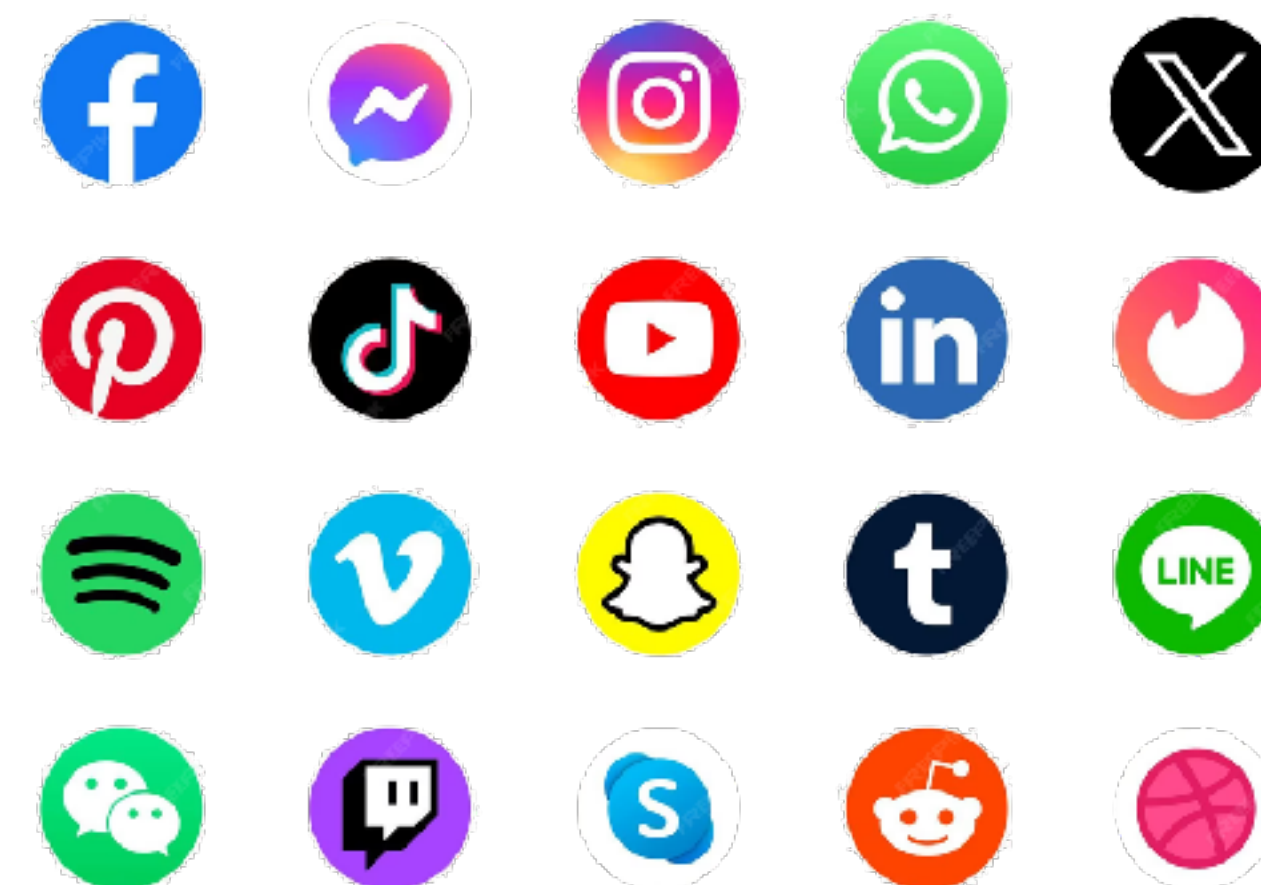
Fréquences



Usage mobile



Know How



CAREFREE
EMPATHY

Empathy Map Canvas

Designed for:

Designed by:

Date:

Version:

1 WHO are we empathizing with?

Who is the person we want to understand?
What is the situation they are in?
What is their role in the situation?

GOAL

2 What do they need to DO?

What do they need to do differently?
What job(s) do they want or need to get done?
What decision(s) do they need to make?
How will we know they were successful?

7 What do they THINK and FEEL?

PAINS

What are their fears,
frustrations, and anxieties?

GAINS

What are their wants,
needs, hopes and dreams?

3 What do they SEE?

What do they see in the marketplace?
What do they see in their immediate environment?
What do they see others saying and doing?
What are they watching and reading?

6 What do they HEAR?

What are they hearing others say?
What are they hearing from friends?
What are they hearing from colleagues?
What are they hearing second-hand?

4 What do they SAY?

What have we heard them say?
What can we imagine them saying?

What other thoughts and feelings might motivate their behavior?

5 What do they DO?

What do they do today?
What behavior have we observed?
What can we imagine them doing?

JOURNEY
CUSTOMER

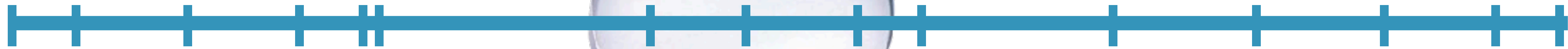
visible



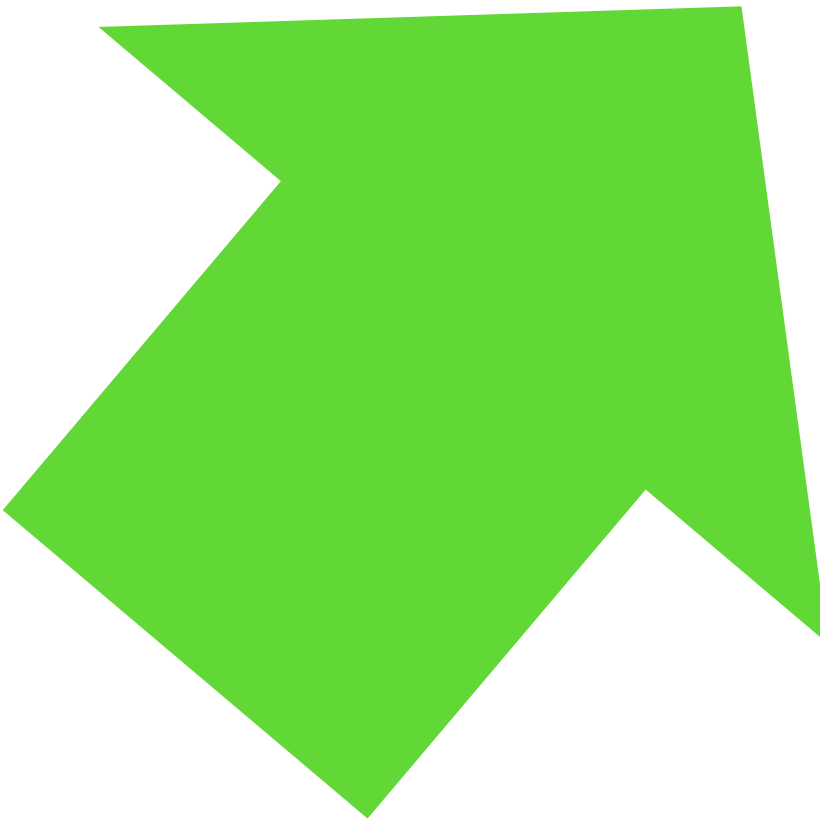
First Touchpoint



Last Touchpoint

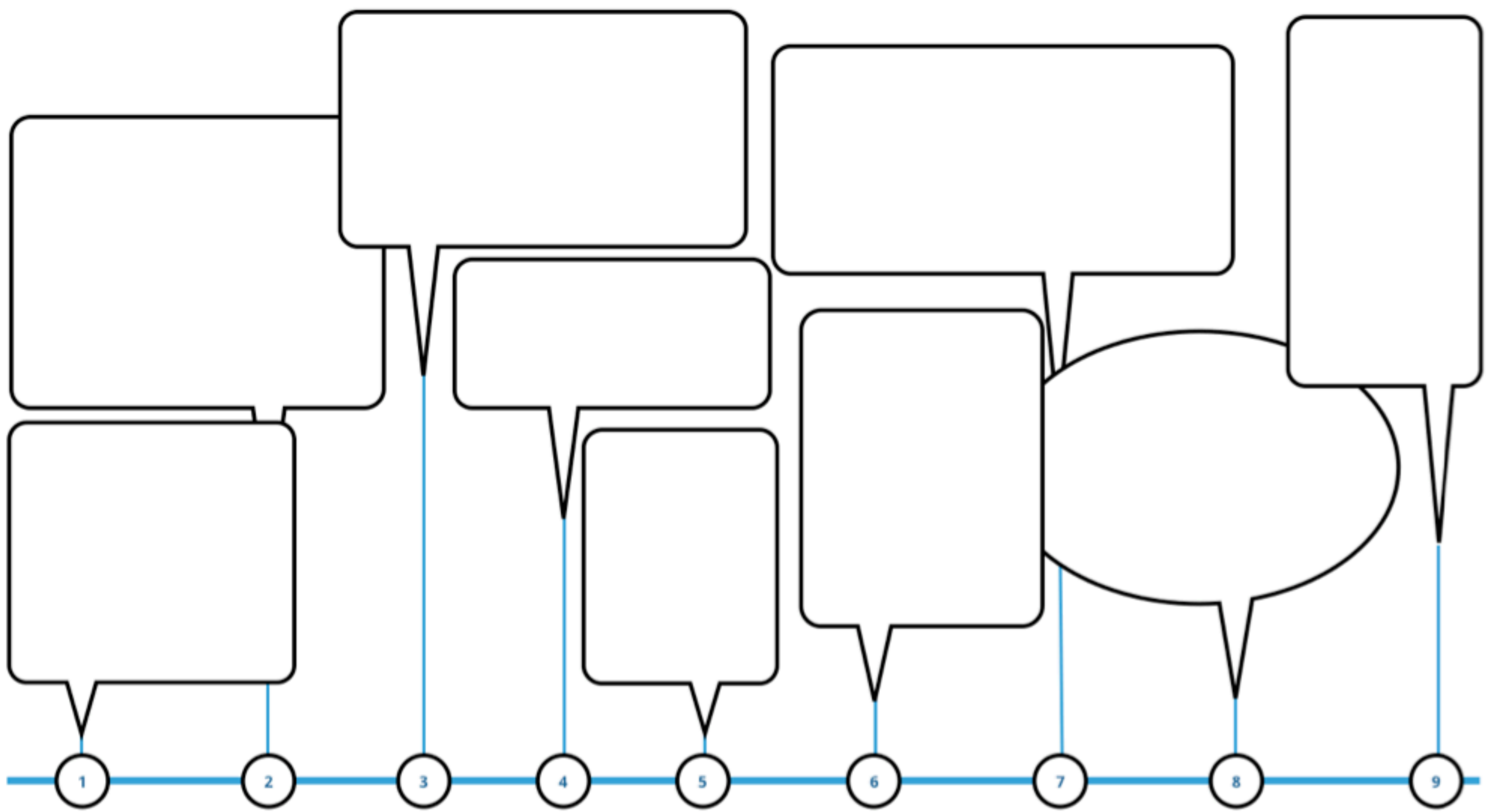


invisible



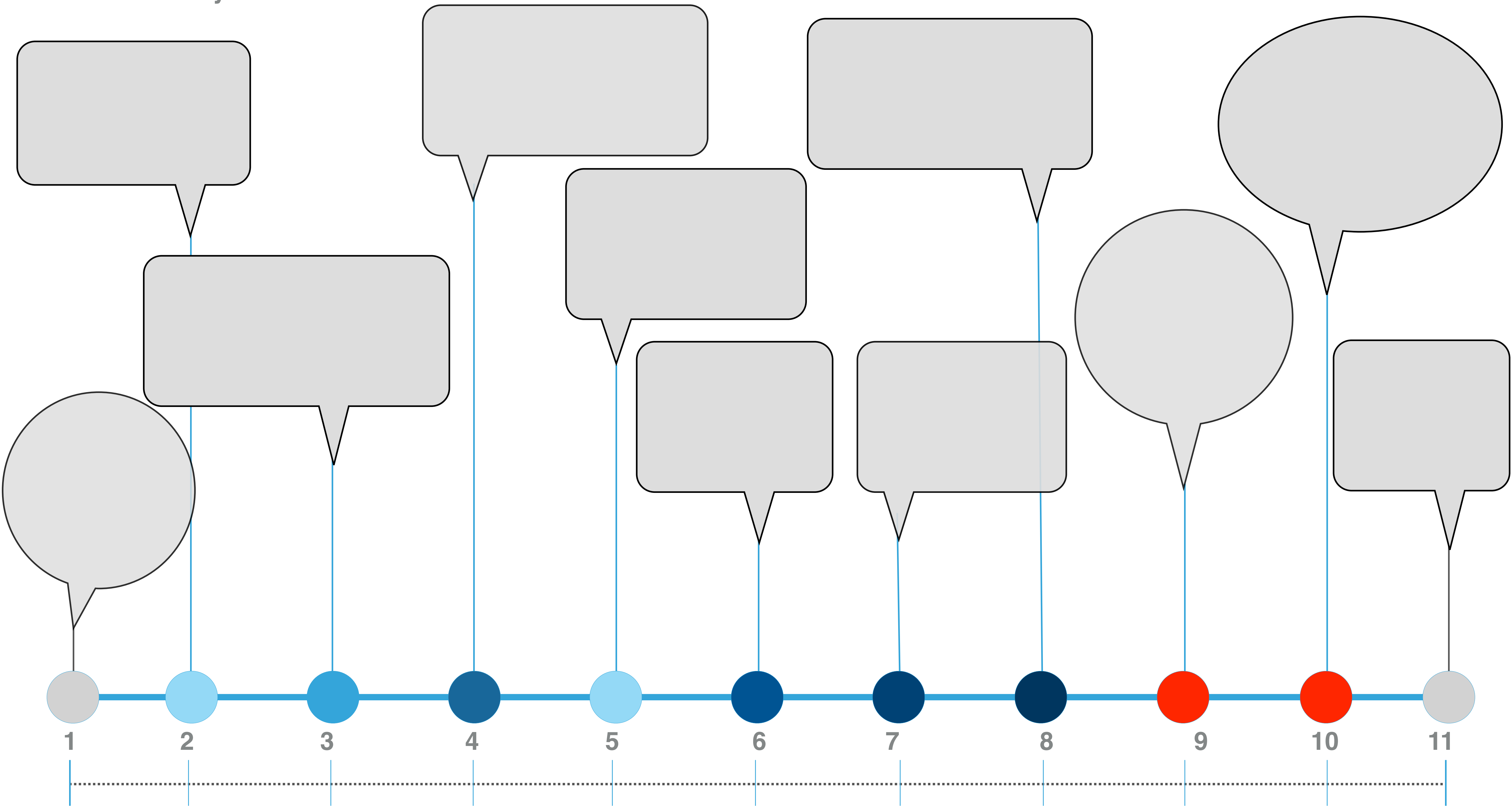
Customer Journey Parcours client

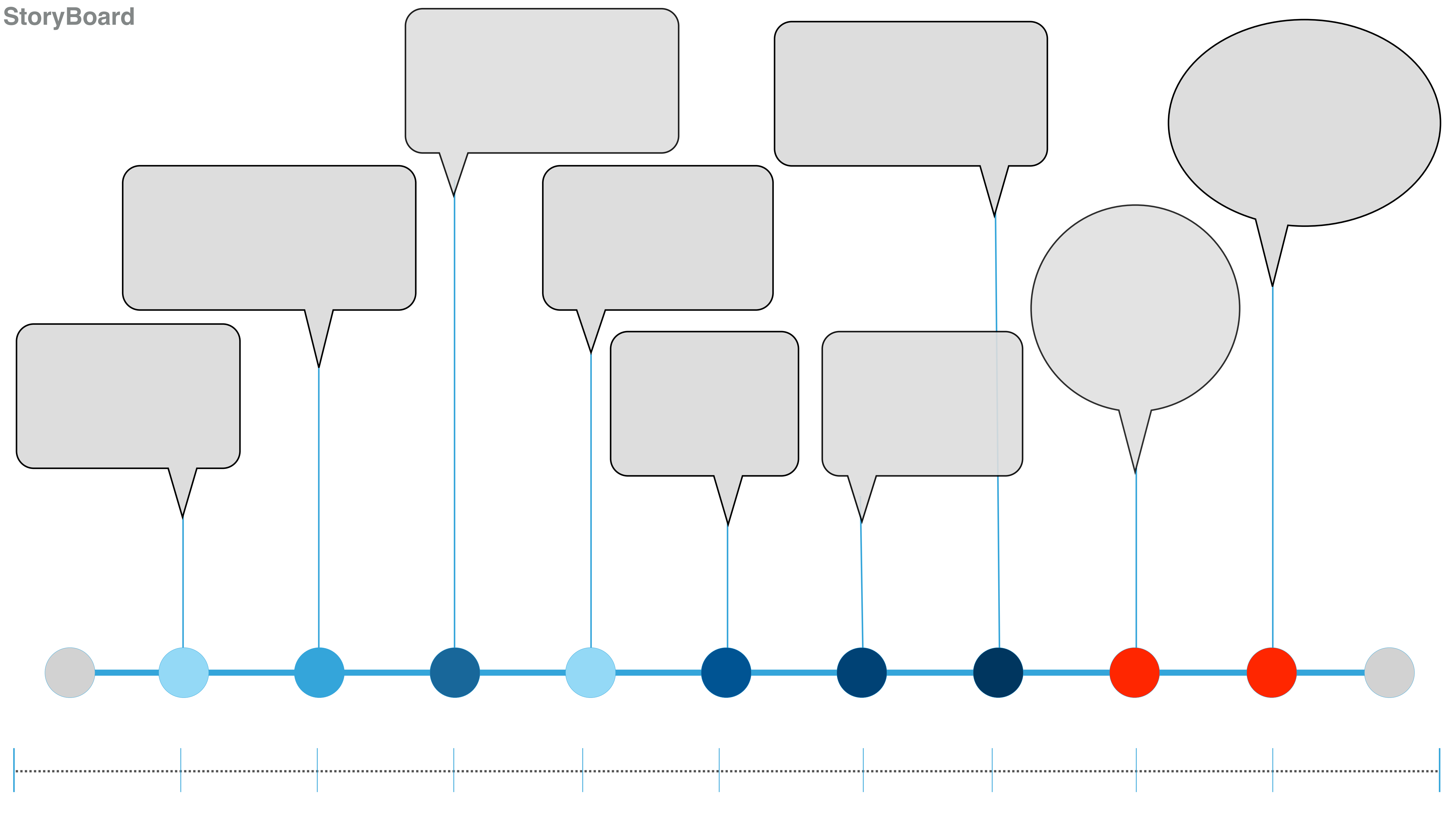




Commentaires :

Customer Journey





Customer Journey Map

Journey Map Title

Touchpoints

Title of touchpoint

CHANNELS

Channels over which the touchpoint happens i.e. phone, email etc.

CLIENT INTERACTION

How/why the client becomes involved regarding the touchpoint.

COMPANY INTERACTION

How/why the company responds or initiates the client interaction during the touchpoint.

THEY FEEL

What the client is feeling at this specific touchpoint i.e. confused, frustrated, surprised, excited etc.

SHOULD FEEL

How the company wants the client to feel during this specific touchpoint.

SOLUTIONS/
OPPORTUNITIES

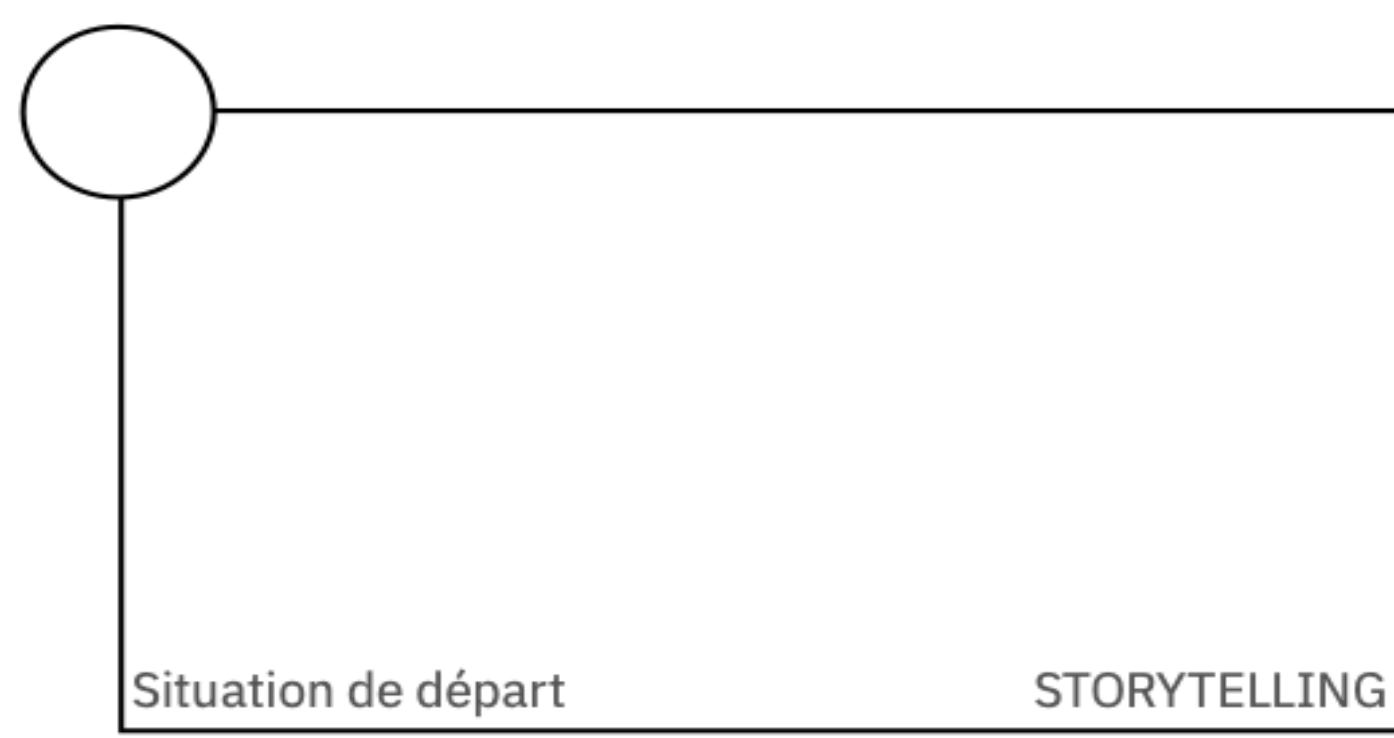
What are possible solutions or opportunities that could improve the interaction and benefit the client during this specific touchpoint.

STORYBOARD



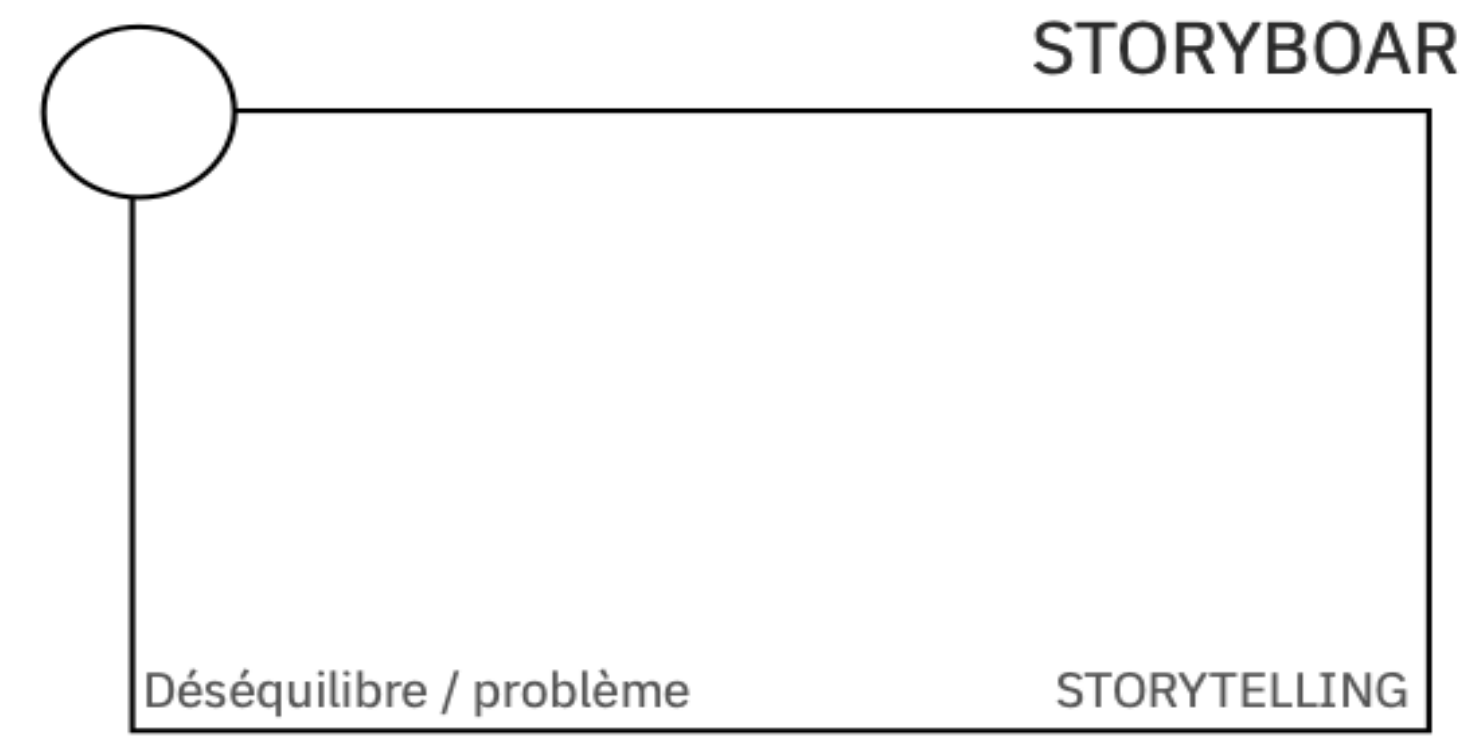
Point de départ : équilibre STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____



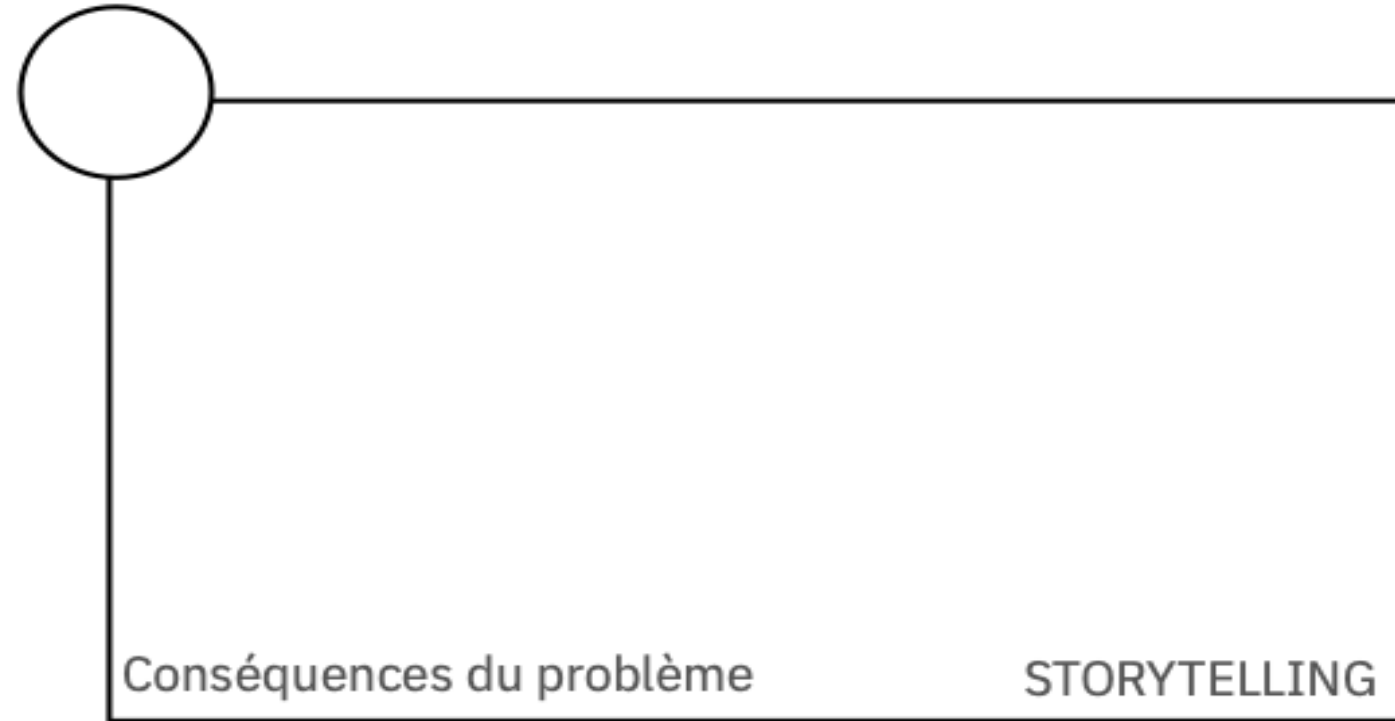
Situation de départ STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____



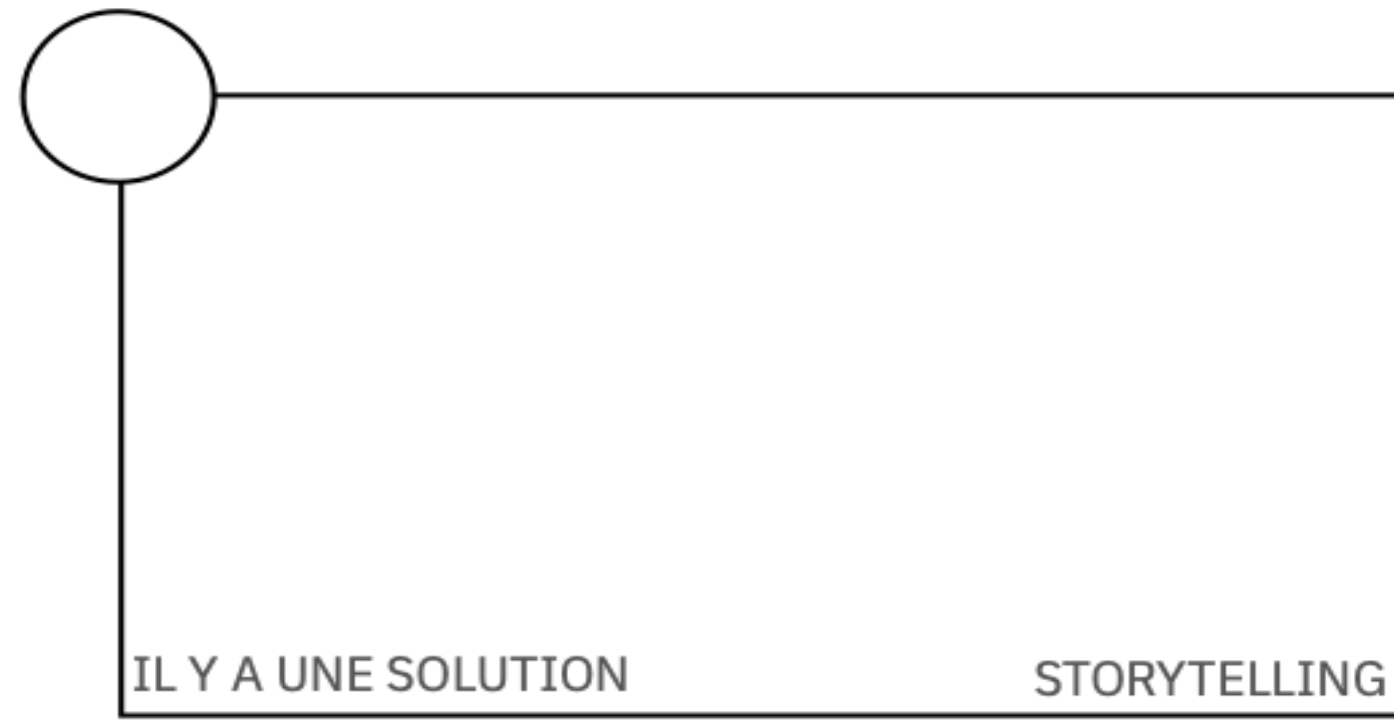
Déséquilibre / problème STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____



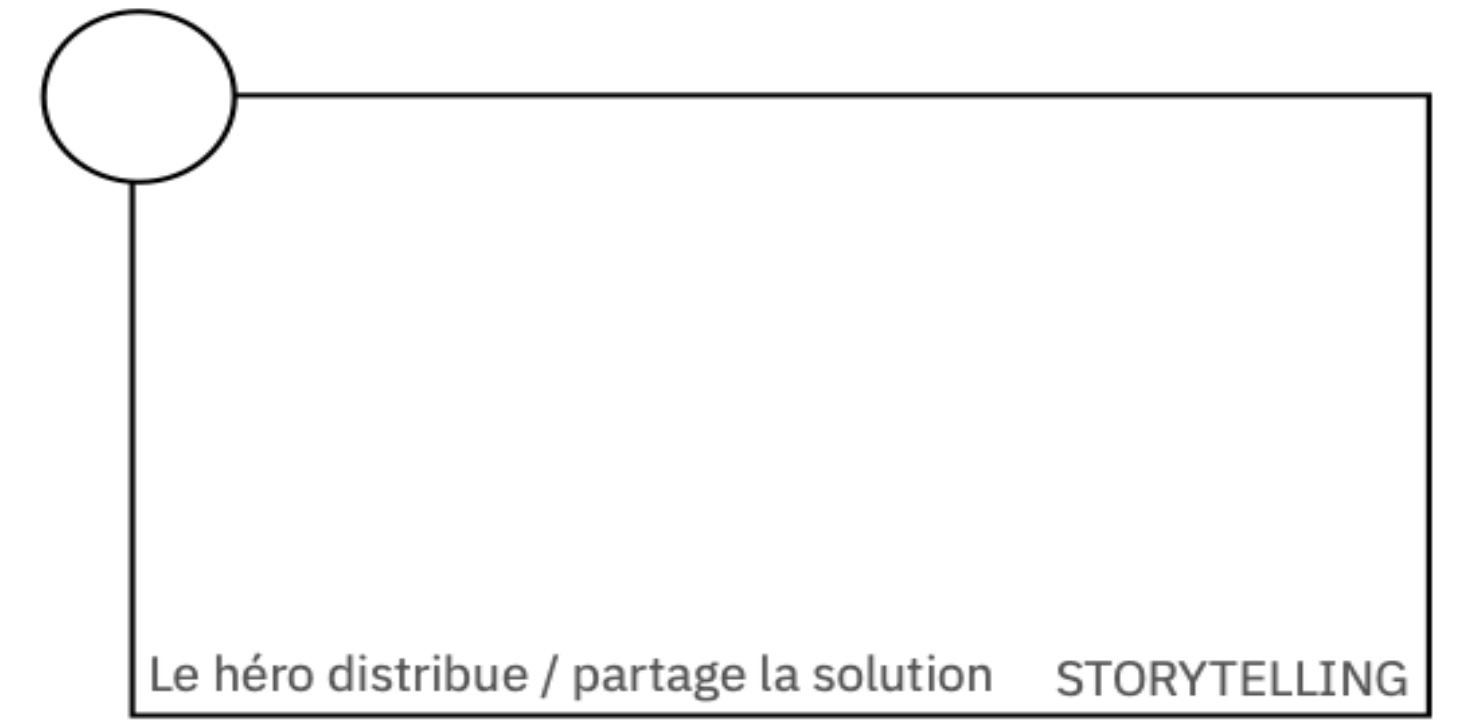
Conséquences du problème STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____



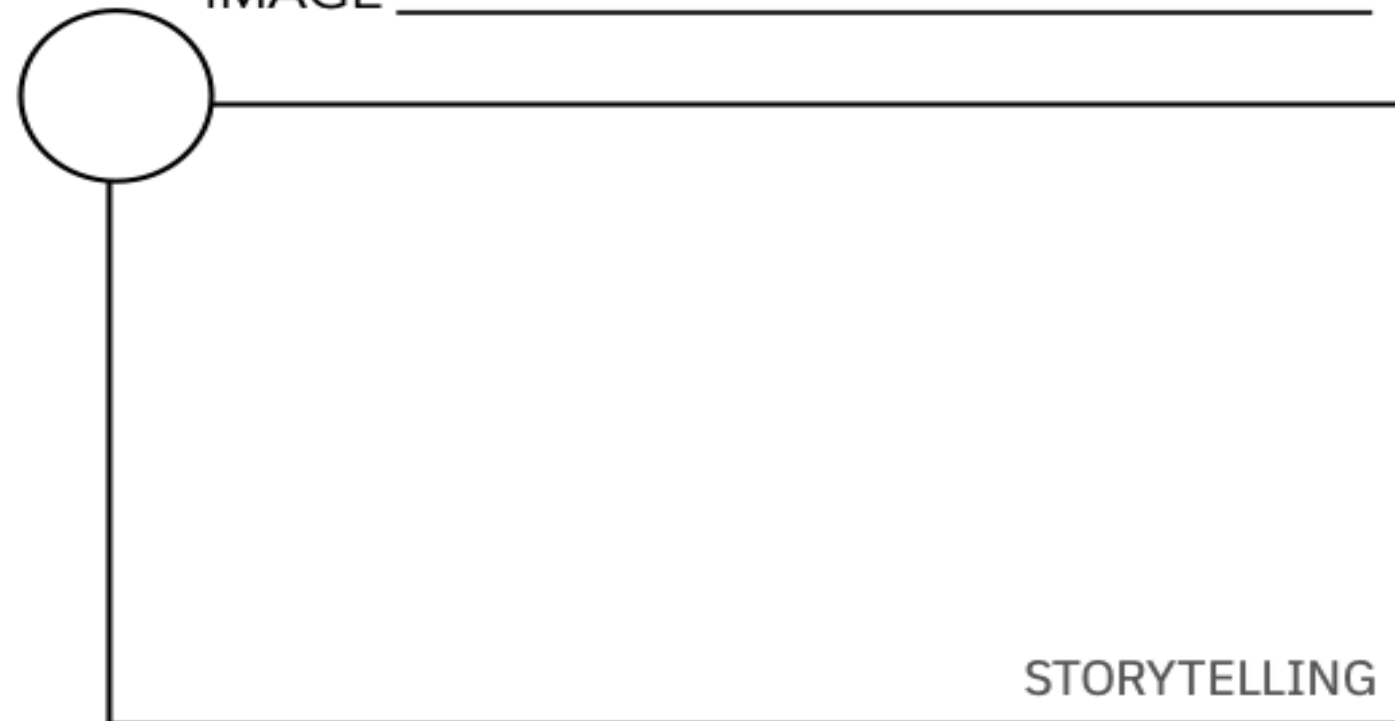
IL Y A UNE SOLUTION STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____



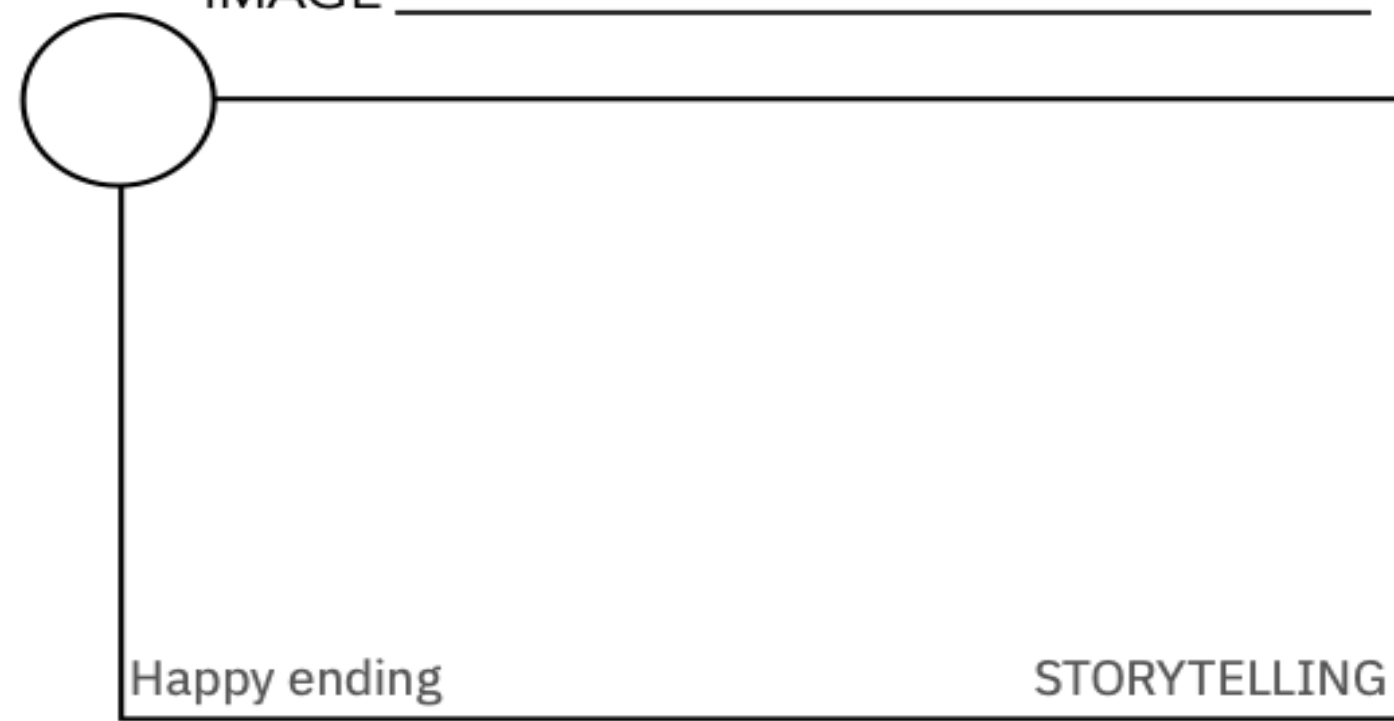
Le héros distribue / partage la solution STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____



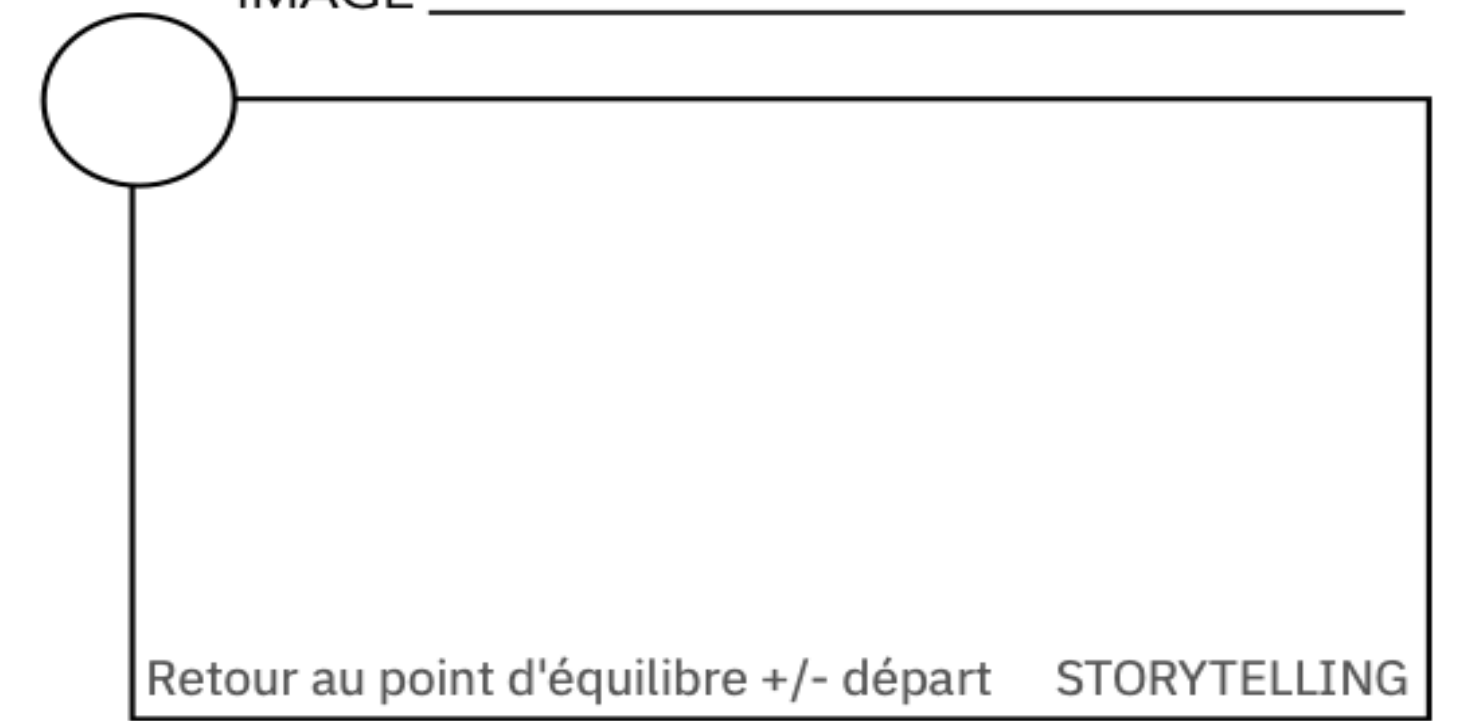
STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____



Happy ending STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____



Retour au point d'équilibre +/- départ STORYTELLING

TIME _____
TEXTE _____
IMAGE _____

Premier touchpoint
2009



2eme contact
2012



3eme contact
2015



Achat
2018



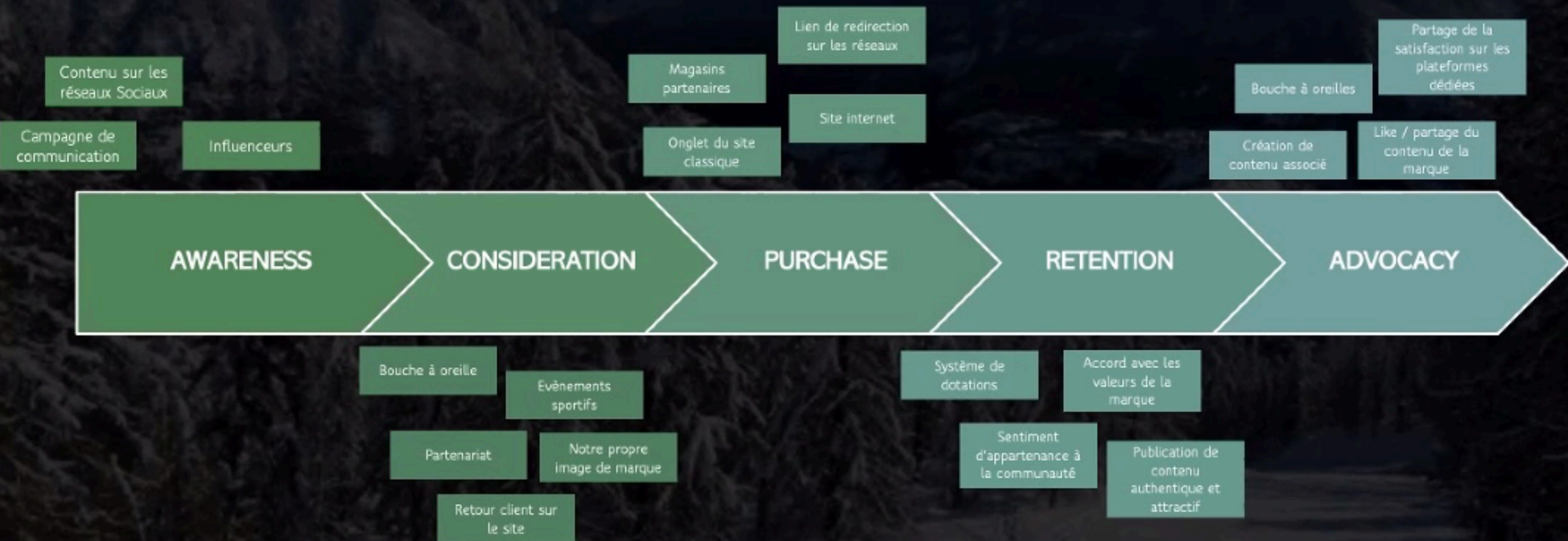
SAV
2020



Recommande
2022



CUSTOMER JOURNEY



DATA
and more



Net Promoter Score (NPS) = % Promoters - % Detractors






NPS : NET PROMOTER SCORE



How satisfied were you with your experience today?

Worst 1 2 3 4 5 6 7 Best

How satisfied are you with our services?

 <input type="radio"/> Very Unatisfied	 <input type="radio"/> Unatisfied	 <input type="radio"/> Neutral	 <input type="radio"/> Satisfied	 <input type="radio"/> Very Satisfied
--	--	--	--	---

CSAT CUSTOMER SATISFACTION SCORE



Overall, how easy was it to solve your problem
with {your business} today?

Very
Difficult

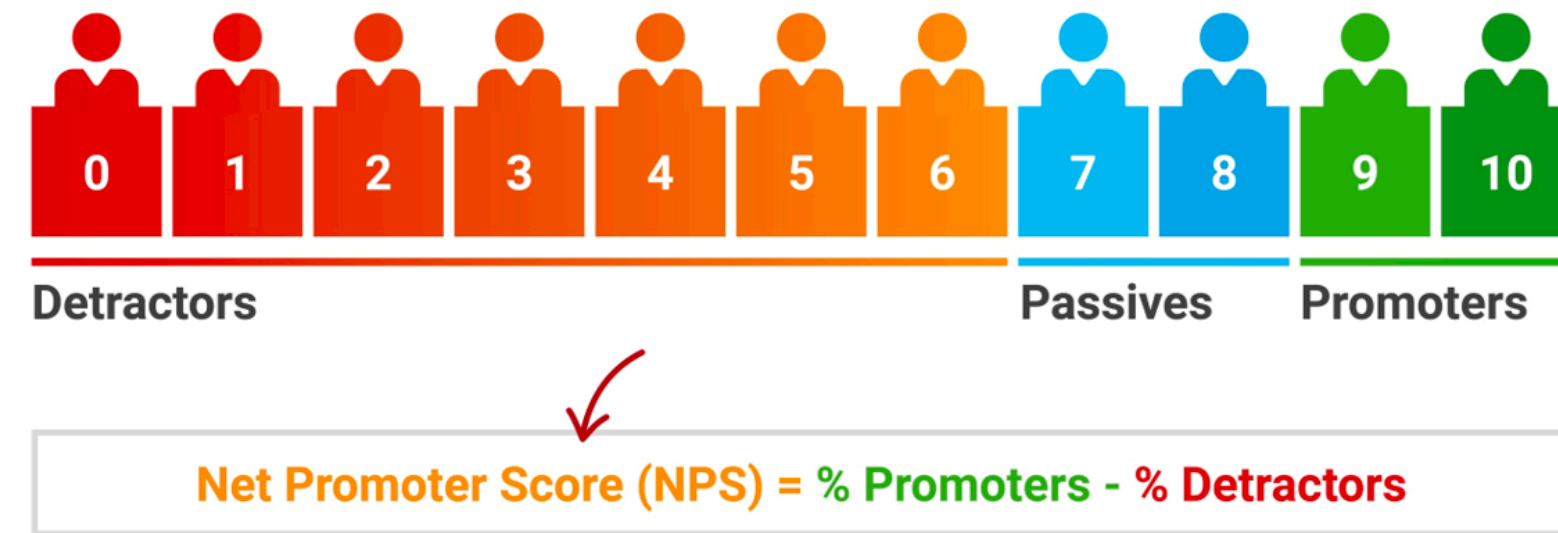
Difficult

Neither

Easy

Very
Easy

CES (CUSTOMER EFFORT SCORE)



NPS : NET PROMOTER SCORE

CES : CUSTOMER EFFORT SCORE

CSAT : CUSTOMER SATISFACTION

UV : UNIQUE VISITOR

CR : CONVERSION RATE



Join at
slido.com
#gem

Live quiz 0

Join the quiz!

A blue rectangular area representing a Slido live quiz interface. At the top left, it says "Live quiz" with a lock icon. At the top right, it shows "0" and a group icon. The main area is a dark blue gradient with the text "Join the quiz!" centered in white.

NIPS

Qr-Code

**Act
Think
Impact**

G