

Parcours usager	RECHERCHE	PRÉ-ACHAT	ACHAT	POST-ACHAT
	1. Besoin	2. Attente - Stratégie - Offre	3. Mandat - Consultation	4. Suivi - Synthèse
Flux expérientiels				
Modèle de parcours	Marque _____	Marque _____	Marque _____	Marque _____
	Usager _____	Usager _____	Usager _____	Usager _____
Pensée et recherche	• • •	• • •	• • •	• • •
Ressenti et vécu	• • •	• • •	• • •	• • •
Pondération des valeurs	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
	0 0.5 1 1.5	0 0.5 1 1.5	0 0.5 1 1.5	0 0.5 1 1.5
Action marque	ATTIRER	CONVERTIR	CONLURE	FIDÉLISER
Points de contact				