



# Parcours de la famille Legrand - Palmes et Rando



## Legend

Columns

Life Cycle Stage

Rows

Emotion

Colors

Channel

- Web
- Email
- chat bot / assistant virtuel
- Mobile App
- Réalité virtuelle
- Social Media
- Phone
- Centre de Relation Client
- Réceptif

Icons

- Enchantements
- Pain Point
- Solutions
- Attentes clients
- Attentes internes
- Nécessité de ressources externes

	je recherche un séjour	je réserve un séjour	Je prépare mon séjour	Je profite de mon séjour	je suis de retour
Enchantements	<ul style="list-style-type: none"> <li>une information claire et des avis sur les séjours provenant de familles</li> <li>des propositions de séjour personnalisées</li> <li>Un large choix de séjours pour famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la facilité de réservation en ligne</li> <li>souplesse choix des horaires pour le départ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>aide sur démarche administrative</li> <li>des infos adaptées aux enfants pour découverte du séjour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>assistance 24/24 pour répondre à mes questions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>reportage souvenir</li> </ul>
Irritant	<ul style="list-style-type: none"> <li>difficulté à faire son choix</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>classement des documents de voyage</li> <li>contrainte sur date et heure de départ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>manque de conseil sur matériel et équipement</li> <li>des modifications d'horaires de dernière minute</li> <li>suppléments de prix non prévus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>manque d'encadrement / niveau de sécurité</li> <li>materiel de qualité médiocre</li> <li>des changements sur l'hébergement ou le transport</li> <li>activités pas adaptées aux familles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>retour à domicile complexe selon l'heure de retour</li> <li>pas de réponses rapide si réclamation</li> </ul>
Attentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>des séjours sur mesure</li> <li>une aide au choix</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>simplification des démarches administratives et médicales</li> <li>accompagnement à la préparation matériel équipement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>limitation de l'imprévu</li> <li>sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>partage de son expérience</li> </ul>
Solutions	<ul style="list-style-type: none"> <li>proposition de séjour sur mesure</li> <li>chat bot IA pour aide au choix</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>wallet / portefeuille virtuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>carnet de voyage video pour les enfants</li> <li>Assistant virtuel préparation de voyage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appli suivi du séjour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>forum echange par type de voyage : famille / aventuriers ...</li> <li>@ Invitation à partager l'expérience</li> <li>service retour à domicile ++</li> </ul>