



Parcours de Quentin - 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	Des propositions de séjours dans des pays variés avec un niveau ★	la facilité de réservation en ligne ★	La documentation sur la destination accessible en ligne ★	L'organisation et l'hébergement sur place ★	
Irritant	difficulté à faire son choix difficulté à évaluer le niveau de difficulté technique	départ ajourné faute de participants classement des documents de voyage ☹	des modifications d'horaires de dernière minute manque de conseil sur matériel et équipement ☹ découverte des participants au voyage jour j ☹ suppléments de prix non prévus ☹	niveau hétérogène des participants ☹ matériel de qualité médiocre ☹ Difficulté à retrouver les vouchers	Pas de partage des photos et vidéos des uns et des autres ☹ Délai de réponse suite à réclamation ☹
Attentes	Echange avec des experts sportifs une aide au choix	Des documents de voyage regroupés	Etre prêt au niveau sportif pour profiter pleinement de l'aventure simplification des démarches administratives et médicales	un contact 7/7 24/24 en cas de problème sur place on me propose de tester du matériel haut de gamme et up to date	Revivre et partager mon voyage avec mes amis
Solutions	proposition de voyage en lien avec mes souhaits à prix chat bot IA pour aide au choix	Mention des séjours garantis proposition de séjour alternatifs	plateforme rencontre participants au voyage coach sportif virtuel pour la préparation du voyage	chat spécifique pendant voyage 7J/7 24/24 proposition de matériel technique à tester	@ Invitation à partager l'expérience forum échange par type de voyage : famille / aventuriers ... organisation réactivité centre de Relation Client
	expérience virtuelle du séjour en after work chat en ligne avec expert sportif	wallet / portefeuille virtuel réservation en réalité virtuelle	Assistant virtuel préparation de voyage carnet de voyage video pour les enfants	Appli suivi du séjour	@ mesure de la satisfaction reportage photo partagé