



# Solutions par étape du parcours et par canal - Palmes et Rando

## Who is your persona?

**Name:**  
**Alias:**  
**Demographics:**  
**Goals:**  
**Frustrations:**

## What is their journey?

**Journey Start:**

**Journey End:**

## Legend

Columns

**Life Cycle Stage**

Rows

**Channel**

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 extern...

|                           | je recherche un séjour   | je réserve un séjour              | Je prépare mon séjour                               | Je profite de mon séjour                   | je suis de retour  |
|---------------------------|--|-----------------------------------|---|--|--|
| Web                       | moteur de recherche "intelligent"                                | Mention des séjours garantis      | carnet de voyage vidéo pour les enfants             |  |  |
| Email                     | proposition de voyage en lien avec mes souhaits à prix           |                                   |   |  | @ mesure de la satisfaction @ Invitation à partager l'expérience                     |
| App chat bot /...         | chat en ligne avec expert sportif chat bot IA pour aide au choix |                                   | Assistant virtuel préparation de voyage             | chat spécifique pendant voyage 7J/7 24/24  |  |
| Mobile App                |  | wallet / portefeuille virtuel     | coach sportif virtuel pour la préparation du voyage | Appli suivi du séjour                      |  |
| Réalité virtuelle         | expérience virtuelle du séjour en after work                     | réservation en réalité virtuelle  |   |  |  |
| Social Media              |  |                                   | plateforme rencontre participants au voyage         |  | reportage photo partagé forum échange par type de voyage : famille / aventuriers ... |
| Phone                     |  | proposition de séjour alternatifs |   |  |  |
| Centre de Relation Client |  |                                   |   |  | organisation réactivité centre de Relation Client                                    |
| Réceptif                  |  |                                   |   | proposition de matériel technique à tester | service retour à domicile ++   |