

Temporalité

“Touchpoint”

Point de contact ou d'interaction avec l'entreprise

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Canal de communication

L'outil par lequel l'utilisateur est en contact avec l'entreprise

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Parcours client

Les actions de l'utilisateur

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Contenu écrit

L'ensemble des informations écrites disponibles pour l'utilisateur

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Contenu oral

L'ensemble des informations transmises oralement à l'utilisateur

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

“Tone of voice”

Le ton employé pour transmettre les informations

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Produit/service : Cas d'exemple

Ce template est un modèle qui peut être répliqué sur Miro ou toute autre plateforme de "whiteboard" en ligne.

Temporalité

"Touchpoint"

Point de contact ou d'interaction avec l'entreprise

Canal de communication

L'outil par lequel l'utilisateur est en contact avec l'entreprise

Parcours client

Les actions de l'utilisateur

Contenu écrit

L'ensemble des informations écrites disponibles pour l'utilisateur

Contenu oral

L'ensemble des informations transmises oralement à l'utilisateur

"Tone of voice"

Le ton employé pour transmettre les informations

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| Newsletter | | | |
| Email | | | |
| | | | |
| <p><i>"Les nouveautés de la semaine</i></p> <p><i>Découvrez nos meilleurs articles sélectionnés pour vous !</i></p> <p><i>..."</i></p> | | | |
| | | | |
| <p><i>amical</i></p> <p><i>familier</i></p> <p><i>passionné</i></p> | | | |