

Persona/utilisateur :

Contexte :

Objectif :

Finalité :

Étapes

Five empty rectangular boxes for defining the steps of the process.

Temps



Actions

Five empty rectangular boxes for describing actions at each step.

Points de frictions

Five empty rectangular boxes for identifying friction points at each step.

Émotions

Five empty rectangular boxes for describing emotions at each step.

Opportunités

Five empty rectangular boxes for identifying opportunities at each step.

Contenus écrit ou verbal employé

Five empty rectangular boxes for describing written or verbal content used.

Contenus écrit ou verbal recommandé

Five empty rectangular boxes for describing recommended written or verbal content.

Tone of voice employé

Five boxes containing a tone scale (SÉRIEUX, AMUSANT, FORMEL, DÉCONTRACTÉ, RESPECTUEUX, IRRÉVÉRENCIEUX, FACTUEL, ENTHOUSIASTE) and three dashed lines for notes.

Tone of voice recommandé

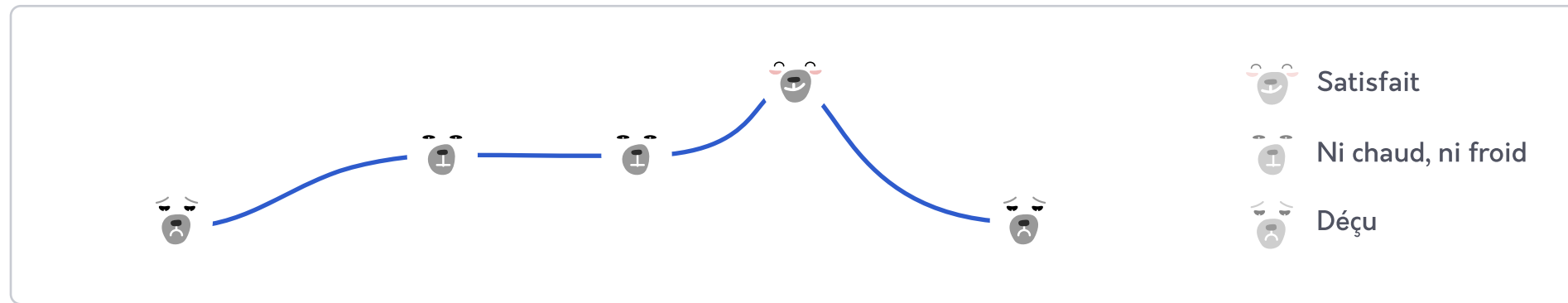
Five boxes containing a tone scale (SÉRIEUX, AMUSANT, FORMEL, DÉCONTRACTÉ, RESPECTUEUX, IRRÉVÉRENCIEUX, FACTUEL, ENTHOUSIASTE) and three dashed lines for notes.



### Kit d'émotions et d'humeurs (à découper)

Le diagramme des émotions retrace le ressenti des utilisateurs à partir de données quantitatives et qualitatives.

Ce diagramme permet d'améliorer pour obtenir une meilleure expérience générale.

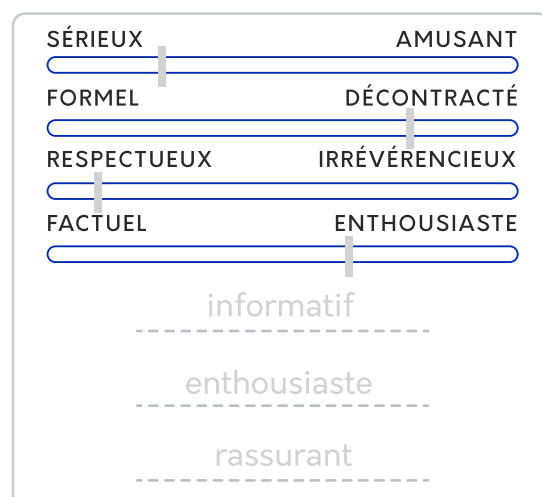


✂																												
Satisfait																												
Ni chaud, ni froid																												
Déçu																												
Extras																												
	Très satisfait	Coup de cœur	Amusé	Embêté	Septique	Pas satisfait																						



## Définition du "tone of voice"

## Comment compléter le "tone of voice" ?



1. Remplir le spectre

2. Préciser le "tone of voice" en ajoutant 3 adjectifs maximum

## Liste d'adjectifs

## Sincérité

transparent  
fiable  
rassurant  
impliqué  
franc  
bienveillant  
sympathique  
respectueux

## Excitation

amical  
enthousiaste  
joueur  
amusant  
cool  
irrévérencieux  
sarcastique  
subversif  
provoquant  
excentrique  
passionné

## Compétence

professionnel  
sérieux  
autoritaire  
prudent  
confiant  
optimiste

## Ouverture

accessible  
à l'écoute  
partageur  
élististe  
exclusif

## Sophistication

tendance  
formel  
familier  
décontracté  
direct  
sec  
grossier

## Autre

attentionné  
serviable  
informatif  
factuel