**[A blue and white sign

Description automatically generated](https://fr.smartsheet.com/try-it?trp=17966&utm_language=FR&utm_source=template-word&utm_medium=content&utm_campaign=ic-Customer+Journey+Map-word-17966-fr&lpa=ic+Customer+Journey+Map+word+17966+fr)CARTOGRAPHIE DU PARCOURS CLIENT**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Profil type d’acheteur :** | **Scénario :** | **But(s) :** |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **ÉTAPE DU PARCOURS** | **POINTS FAIBLES DU PROFIL TYPE** | **RÉFLEXIONS DU PROFIL TYPE** | **ACTION DU PROFIL TYPE** | **OPPORTUNITÉ** |
| **PRÉ-ACHAT** |  |  |  |  |
| **Sensibilisation** |  |  |  |  |
| **Éducation** |  |  |  |  |
| **Recherche** |  |  |  |  |
| **Évaluation** |  |  |  |  |
| **Décision** |  |  |  |  |
| **Acheter** |  |  |  |  |
| **APRÈS L’ACHAT** |  |  |  |  |
| **Intégration** |  |  |  |  |
| **Rétention** |  |  |  |  |
| **Fidélité** |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**  Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et exactes, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |