

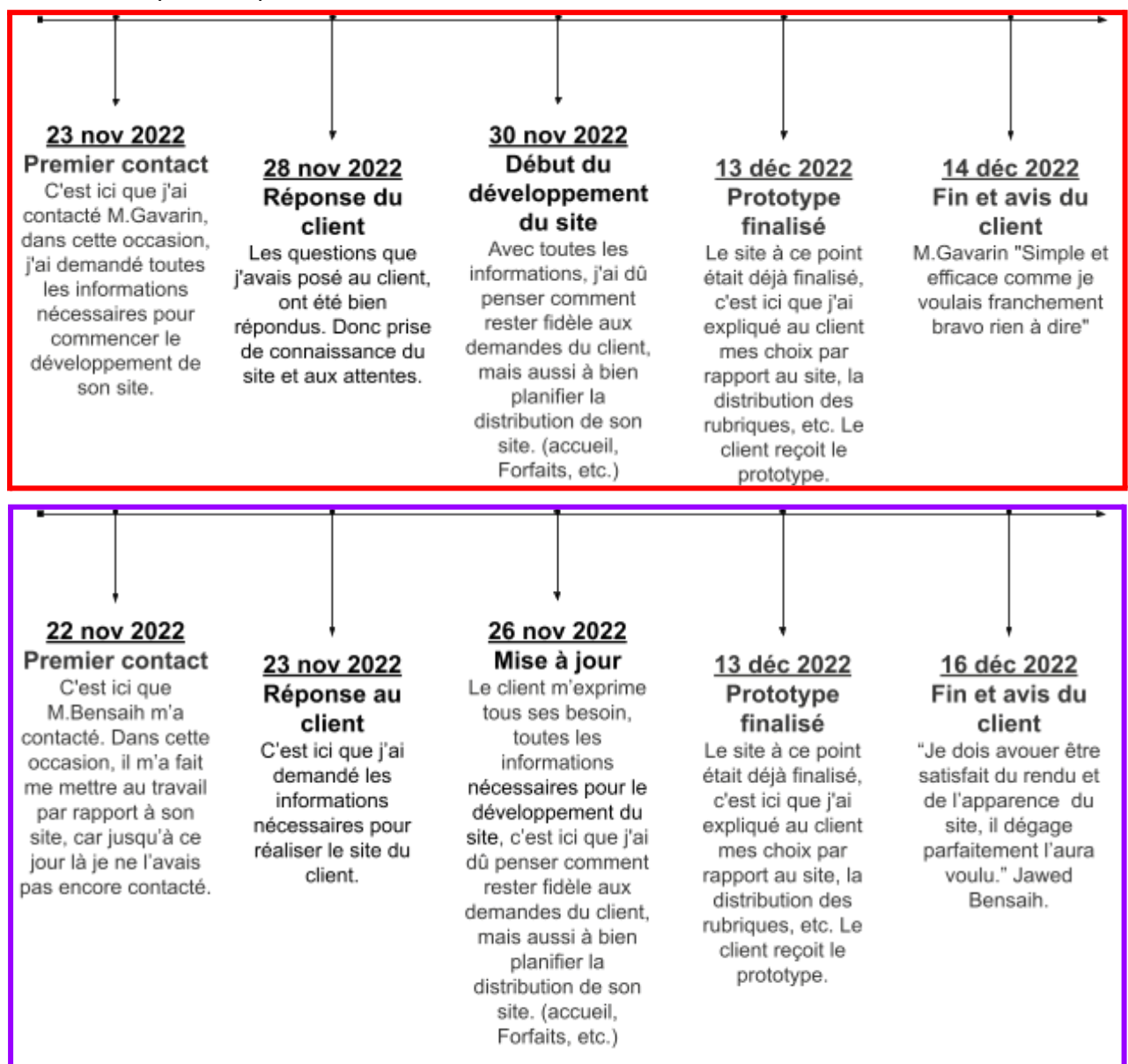
## **SAÉ 1.05 : Recueil du besoin (livrable 4)**

*“Ce livrable 4 devra contenir vos échanges en tant que personne faisant vos entretiens” (vous devriez normalement être interrogé par deux autres personnes qui avaient choisi en phase 1 le sujet qui vous a été affecté en phase 2)*

Cette année j’ai été contacté par :

**Lukas Gavarin** | **Jawed Bensaih**

- Une frise chronologique de vos échanges avec les clients et de vos phases de conception et qui retrace donc l’évolution de votre travail .



- Une version remise en forme de vos échanges: **(MOI)**

Début de l'échange avec **M.Lukas Gavarin**

**SAE phase 2** Message 14 sur 26

De Adrian GALINDO  
À lukas.gavarin@edu.univ-paris13.fr  
Date 23/11/2022 09:34

M.Gavarin

Nous sommes vraiment ravis que vous soyez avec nous pour le développement de votre site web, j'espère que vous passez un merveilleuse journée, nous nous excusons du retard et nous vous remercions votre patience, je vous écris pour vous demander des informations concernant votre site, êtes-vous prêt à tout répondre ?

- Quel est le genre de votre site web ? (site vitrine - E commerce)
- Quel est le contenu principal de votre site ?
- Quelle est l'image que vous voulez renvoyer à vos clients ?
- Avez-vous des idées à intégrer à votre site ? (Ex: un chronomètre pour mettre fin à une promo)
- Quelles sont les différentes rubriques de votre site ?
- Dans chaque rubrique, quelles sont les informations / fonctions qui doivent apparaître ?
- L'aspect de votre site doit être...?(des préférences par rapport à la couleur, esthétique, etc)
- Quels sont les types des clients qui vont visiter votre site (des clients potentiels)?

Si vous avez une structure du site en tête ou d'autres idées, si vous avez des questions concernant les questions ne hésitez pas à nous écrire pour nous le préciser.

Cordialement,  
Galindo Adrian.

**Re: SAE phase 2** Message 2 sur 2

De Lukas GAVARIN  
À Adrian GALINDO  
Date 28/11/2022 20:13

Bonsoir M.GALINDO ,  
Voici quelques réponses à vos questions. Si cela vous semble insuffisant vous pouvez me contacter autant de fois que vous voulez.

- Mon site sera un site de E commerce J'aimerais bien que ce se soit un site de commerce en ligne là où les clients pourront prendre rendez-vous et voir même acheter des produits.  
-Alors mon site sera en rapport avec le spa les massages etc... donc le bien être et la simplicité J'aimerais si c'est possible un site simple efficace.
- Je voudrais que les clients soit au centre de toutes les attentions, il faut mettre les consommateurs à leurs aises car ce sont eux qui sont les piliers pour mon business. L'image que je veux renvoyer aux clients et qu'ils ne choisissent pas ce site pour être déçu mais pour découvrir de nouvelles expériences qu'ils partageront à leur entourage si ils ont aimés.
- Par exemple pourquoi pas mettre des audio de musiques de méditation ou de relaxation pour détendre les clients avant leur séance et mettre une musique que fond quand on consulte le site , mettre une petite roulette de bon d'achat ou de cadeaux a faire tourner aux clients fidèles .
- Les différentes rubriques du site :
  - une rubrique page accueil
  - une rubrique «Qui sommes nous »
  - une rubrique dédiée aux offres( prix, prestations calendrier ect...)
  - une rubrique photo (présentation des locaux , des produits utilisés, des employés (pour bien les connaître))
  - une rubrique «Contactez-nous»
- L'aspect du site : des couleurs froides qui font rappel l'environnement des locaux le lieu où se situe l'entreprise , mettre des images , des polices de caractère assez grandes, il faut un site bien épuré bien aéré et bien agréable .
- Les clients qui pourront tout à fait aller sur le site sont les personnes retraités (personnes âgées) ou encore des couples qui ont entre 25 et 40 pour ce faire des petites cadeaux .

Très bonne soirée a vous.  
Cordialement,  
M.Gavarin Lukas  
---

**SAE RDB Prototype** Message 3 sur 4

De Adrian GALINDO  
À Lukas GAVARIN  
Date Mar 11:00

Bonjour M.Gavarin,

J'espère que vous passez une excellente journée, je vous écris pour vous donner des nouvelles par rapport à votre site web, je viens de finaliser le prototype #1.

Tout d'abord, j'ai essayé de rester "simple et efficace" en utilisant des couleurs "froides qui font un rappel de l'environnement des locaux le lieu où se situe l'entreprise", c'est-à-dire, un site "bien aéré et bien agréable".

Pour les rubriques, j'ai décidé de les grouper en 3 :

- Qui nous sommes ?

Dans cette rubrique, vous allez trouver les caractéristiques du rubrique photo que vous avez demandée, avec "la présentation des locaux, les employés pour bien les connaître". J'ai décidé de les fusionner pour avoir plus d'information dans "Qui nous sommes ?", cette décision me paraît une bonne idée, car comme vous me l'avez dit, vous voulez un site simple et efficace.

- Forfaits

Ici vous allez trouver les produits utilisés, les tarifs de massage et les promotions (Qui malheureusement, je n'ai pas pu finaliser, mais qui se trouvera là où il est marqué dans le prototype #1). Les prix et le texte sont fictifs, c'est juste pour vous donner une idée de l'aspect final de votre site.

- Contact

Un espace pour vous contacter + une carte pour mieux vous localiser.

Pour la musique de fond, comme vous pouvez le constater, dans le fichier du prototype #1, vous allez trouver la musique relaxante qui n'est pas encore mise dans le site, mais ne vous inquiétez pas, elle le sera très bientôt comme la roulette de bon d'achat.

Si vous n'êtes pas d'accord avec mes décisions, n'hésitez pas à me contacter en retour pour arriver à une solution effective, mon but est de rendre votre site parfait pour vous.


[Je pense qu'avec tout cela M.Gavarin, nous pouvons finaliser le jeu de rôle, après ça dépend de vous aussi, dans tous les cas, merci beaucoup de votre temps et de votre professionnalisme. Je vous souhaite une bonne journée]

Cordialement,  
Galindo Adrian  
---

**L'état sauvage.html**

**Re: Fichier complements**

Message 1 sur 2



De Lukas GAVARIN  
À Adrian GALINDO  
Date Mer 00:08


Bonsoir Monsieur GALINDO ,  
Je vous prie de m'excuser pour cette réponse tardif.  
Vous m'avez fait un travail vraiment admirable j'aime beaucoup ce que vous me proposez logo image ecttt..  
Simple efficace comme je voulais franchement bravo rien a redire.  
Merci et passer une très bonne journée.  
Cordialement ,  
Lukas Gavarin

Fin de la discussion avec **M.Lukas Gavarin.**

Début de l'échange avec **M.Jawed Bensaih.**

**SAE 105 Message Client**

Message 3 sur 3



De Jawed BENSAIH  
À hernani.castrodealmeida@edu.univ-paris13.fr  
Cc adrian.galindo@edu.univ-paris13.fr  
Date 22/11/2022 18:41

Bonjour Monsieur,

Je suis le client vous ayant demandé un site Web pour notre spa 'À l'État Sauvage'.  
Suite à notre entretien, nous avons convenu que vous reviendrez vers moi pour les retouches du site mais.

N'ayant pas de nouvelles de votre part, je me permets de vous contacter.

Merci de m'indiquer les informations dont vous avez besoin, en plus de celles déjà fournies, pour mon site.

Je vous rappelle que la mise en ligne de mon site est prévue le 15 décembre 2022 et que de ce fait ma demande devient urgente.


Dans l'attente de votre retour.

Bien à vous.

--  
Jawed BENSAIH  
Université Sorbonne Paris Nord

**Re: SAE 105 Message Client**

Message 3 sur 3



De Adrian GALINDO  
À Jawed BENSAIH  
Date 23/11/2022 09:29

Monsieur Bensaih

Merci de nous avoir contacté M.Bensaih, vous comme les autres clients sont très important pour nous, nous nous excusons du retard.

Pour commencer, j'espère que vous passez une merveilleuse journée et que vous êtes prêt à répondre toutes nos questions par rapport à votre site :

- Quel est le genre de votre site web ? (site vitrine - E commerce)
- Quel est le contenu principal de votre site ?
- Quelle est l'image que vous voulez renvoyer à vos clients ?
- Avez-vous des idées à intégrer à votre site ? (Ex: un chronomètre pour mettre fin à une promo)
- Quelles sont les différentes rubriques de votre site ?
- Dans chaque rubrique, quelles sont les informations / fonctions qui doivent apparaître ?
- L'aspect de votre site doit être...?(des préférences par rapport à la couleur, esthétique, etc)
- Quels sont les types des clients qui vont visiter votre site (des clients potentiels)?

Si vous avez un structure du site en tête ou d'autres idées, si vous avez des questions concernant les questions ne hésitez pas à nous écrire pour nous le préciser.

Cordialement,  
Galindo Adrian.

**Re: SAE 105 Message Client** Message 35 sur 214

De Jawed BENSAIH  
À Adrian GALINDO  
Date 26/11/2022 16:40

Bonjour Monsieur,

Tout d'abord, je vous remercie pour votre retour rapide.

Vous retrouverez ci-dessous les réponses à vos questions :

- Quel est le genre de votre site web ? (site vitrine - E commerce)  
Partie commerce + réservation, grosse partie vitrine;
- Quel est le contenu principal de votre site ?  
Mise en avant des services et des offres commerciales (promotions);
- Quelle est l'image que vous voulez renvoyer à vos clients ?  
Image d'un endroit apaisant et relaxant afin que le client se détende et puisse retrouver un nouveau souffle;
- Avez-vous des idées à intégrer à votre site ? (Ex: un chronomètre pour mettre fin à une promo)  
Offres promotionnelles pour tout nouveau client mais également les clients fidèles;
- Quelles sont les différentes rubriques de votre site ?  
Accueil, les installations, les traitements, les forfaits spa et la boutique du spa;
- Dans chaque rubrique, quelles sont les informations / fonctions qui doivent apparaître ?  
Installations: Présentation des installations du spa  
Traitements: Présentation des traitements du spa  
Forfaits spa: Présentation des forfaits (soins du visage, du corps, massages, hammam)  
Boutique du spa: Vente des différents produits;
- L'aspect de votre site doit être...?(des préférences par rapport à la couleur, esthétique, etc)  
Il doit être épurée avec des couleurs chaudes et chaleureuses;
- Quels sont les types des clients qui vont visiter votre site (des clients potentiels)?  
-Des clients stressés qui souhaitent se retrouver ou se détendre.

Je me tiens à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien à vous.

---

Jawed BENSAIH  
Université Sorbonne Paris Nord

**SAE RDB Prototype** Message 2 sur 3

De Adrian GALINDO  
À Jawed BENSAIH  
Date Mar 11:26

Bonjour M.Bensaih,

J'espère que vous passez une excellente journée, je vous écris pour vous donner des nouvelles par rapport à votre site web, je viens de finaliser le prototype #1.

Tout d'abord, j'ai essayé de rendre le site "apaisant et relaxant" en utilisant des couleurs "chaudes et chaleureuses".

Pour les rubriques, j'ai décidé de les grouper en 3 :

- Qui nous sommes ?  
Dans cette rubrique, vous allez trouver les caractéristiques du rubrique Accueil et les installations que vous avez demandée. J'ai décidé de les fusionner pour avoir plus d'information dans "Qui nous sommes ?". Pour les conseils de vie, j'avais pensé à faire défiler des citations comme vous pouvez le voir dans le prototype #1.
- Forfaits  
Ici vous aller trouver les produits utilisés, les tarifs de massage et les promotions (Qui malheureusement, je n'ai pas pu finaliser, mais qui se trouvera là où il est marqué dans le prototype #1). Les prix et le texte sont fictifs, c'est juste pour vous donner une idée de l'aspect final de votre site.
- Contact  
Un espace pour vous contacter + une carte pour mieux vous localiser.

Si vous n'êtes pas d'accord avec mes décisions, n'hésitez pas à me contacter en retour pour arriver à une solution effective, mon but est de rendre votre site parfait pour vous.

[Je pense qu'avec tout cela M.Bensaih, nous pouvons finaliser le jeu de rôle, après ça dépend de vous aussi, dans tous les cas, merci beaucoup de votre temps et de votre professionnalisme. Je vous souhaite une bonne journée]

Cordialement,  
Galindo Adrian

[L'état sauvage.html](#)

**Re: SAE RDB Prototype** Message 1 sur 218

De Jawed BENSAIH  
À Adrian GALINDO  
Date Aujourd'hui 14:08

Bonjour monsieur GALINDO,

J'ai bien reçu votre prototype et je dois avouer être satisfait du rendu et de l'apparence du site, il dégage parfaitement l'aura voulu. Je suis bien heureux d'avoir fais appel à vos services.

Bonne journée et bonnes vacances à vous,

---

Jawed BENSAIH  
Université Sorbonne Paris Nord

Fin de la discussion avec **M.Jawed Bensaih**.

- Un recensement (sous forme de tableau) des besoins exprimés par les deux clients, qui met en relief les différences entre les clients (ou les points communs)

**M.Lukas Gavarin.**

<b>Nature du site</b>	<b>Un site sur quoi ?</b>	<b>Image à renvoyer</b>	<b>Idées suggéré par le client</b>	<b>Rubriques demandés</b>	<b>L'aspect du site</b>
Un site de E-commerce	Un site qui est en rapport avec son spa, dans lequel il propose des massages et la vente des différents produits de massages/s oins de corps.	Le client voudrait que son site renvoie l'image d'un endroit apaisant, calmant, sécurisant. Ici ses clients sont les maîtres du spa.	Le client veut implémenter une musique relaxante qui va se déclencher une fois que le site est ouvert. Aussi il veut une roulette de bon d'achat ou de cadeaux à faire tourner aux clients fidèles.	<b>Page d'accueil</b>  <b>Qui sommes-nous ?</b>  <b>Offres</b> (prix, prestations calendrier etc...)  <b>Photo</b> (présentation des locaux , des produits utilisés, des employés (pour bien les connaître)  <b>Contactez-nous</b>	Le client veut des couleurs froides qui rappellent l'environnement de ses locaux.  Il veut des images, des polices de caractère assez grandes.  Il veut un site bien épuré, bien aéré et bien agréable.

**M.Jawed Bensaih.**

<b>Nature du site</b>	<b>Un site sur quoi ?</b>	<b>Image à renvoyer</b>	<b>Idées suggéré par le client</b>	<b>Rubriques demandés</b>	<b>L'aspect du site</b>
Une partie commerce + réservation (une très bonne partie vitrine)	Un site qui est en rapport avec son spa, dans lequel nous allons mettre en avant des services (massages, etc) et des offres commerciales	Le client voudrait que son site renvoie l'image d'un endroit apaisant, calmant, relaxant, afin que le client puisse retrouver un nouveau souffle.	Le client veut implémenter des offres promotionnelles pour tout nouveau client, mais également aux clients fidèles.	<b>Page d'accueil</b>  <b>Installations</b> Présentation des installations du spa.  <b>Traitements</b> Présentation des traitements	Le client veut des couleurs chaudes et chaleureuses .  Il veut un site bien épuré.

	(promotions)			du spa. <b>Forfaits</b> Présentation des forfaits (soins du visage, du corps, massages, hammam)  <b>Boutique</b> Vente des différents produits	
--	--------------	--	--	---	--

- Une note d'intention d'une page résumant les principales caractéristiques (générales et techniques) du site envisagé, en détaillant ses fonctionnalités. Ce document doit servir de base contractuelle et donc être à la fois suffisamment clair pour que le client en comprenne les informations, et suffisamment précis pour guider la mise en œuvre technique.

### M.Gavarin

Cette année, nous sommes heureux d'avoir été contactés par M.Gavarin, qui laisse le futur de son site web entre de bonnes mains. Le client a une entreprise qui se dédie à la vente des produits, comme des produits pour le soin du corps, des huiles réaliser des massages, etc, mais aussi, offrir des services qui ont un lien avec la relaxation, comme des massages pour se détendre. Le client nous dit qu'il aimerait renvoyer une image avec son site d'un endroit apaisant, calmant, relaxant dans lequel le public retrouvera un nouveau souffle de vie. Les potentiels clients qui seront susceptibles de visiter le site web, d'après M.Gavarin, sont des retraités (personnes âgées) ou encore des couples qui ont entre 25 et 40 ans qui sont là pour ce faire des petits cadeaux. Donc, M.Gavarin nous demande de lui créer son site web, afin de pouvoir être contacté plus facilement que ce soit pour ses produits qu'il propose ou bien pour ses services de massage. M.Gavarin a une idée qui est d'implémenter une musique relaxante qui va se déclencher une fois que le site soit ouvert, aussi, il a l'idée de mettre une roulette de bon d'achat ou de cadeaux à faire tourner aux clients fidèles.

D'après M.Gavarin, il voudrait retrouver dans son site ces différentes rubriques : Qui sommes-nous ? Offres, dans laquelle nous allons trouver les différents prix de ses services ; photos, dans lesquelles il veut présenter ses locaux, ses produits utilisés et ses employés ; contactez-nous. Il veut que son site soit rempli des couleurs froides, qui feront le rappel de l'environnement de ses locaux, aussi, il souhaite avoir des polices de caractère assez grandes, pour à la fin avoir un site bien épuré, bien aéré et bien agréable.

C'est ici que notre travail commence, tout d'abord, nous avons réfléchi à comment organiser les différentes rubriques demandées pour rendre le site "simple et efficace". Nous avons décidé de les regrouper dans 3 rubriques : Qui sommes-nous ? Ici, le client va retrouver toutes les informations concernant l'entreprise, la présentation des locaux (avec ses respectives photos) et des employés ; Forfaits, comme son nom l'indique, les différents tarifs

de ses divers services seront présents, mais aussi, ses produits à la vente avec les différentes promotions que l'entreprise pourra proposer ; Contact, les informations de l'entreprise pour se mettre en contact et en plus une carte pour aider aux clients à mieux se repérer. Nous avons décidé aussi, au lieu de le faire sur son site sur plusieurs pages, de le faire en une seule page, en cliquant sur une rubrique le site va nous rediriger vers cette rubrique demandée à l'aide d'un ID dans le code HTML. Alors une fois le site lancé, la barre de navigation s'installera en haut de la page et elle restera affichée tout au long de la visite du client, au côté droit de la barre de navigation, nous allons retrouver le logo de l'entreprise avec le nom du spa, celui-ci, si on clique, elle nous renverra tout en haut de la page (page d'accueil), à droite, nous allons trouver les autres rubriques. Une image apparaîtra avec une animation comme un background avec le logo au centre avec le slogan de la marque. Nous retrouverons la partie Qui sommes-nous ? Avec un texte qui présente l'entreprise. Puis notre équipe, qui représentera l'équipe avec des photos. Tout le site sera situé au centre de la page. Après les installations, avec le même principe des photos pour bien présenter les locaux. Pour les Forfaits, nous allons réaliser des "Cartes" avec les informations des services de l'entreprise, comme le temps de massage, le type de massage, les produits utilisés et le plus important, le prix. C'est le tour des produits, c'est à peu près le même principe, c'est-à-dire, des "Cartes" avec les informations concernant les produits qui sont à la vente, une image du produit et le prix. Ces deux rubriques auront leurs promotions respectives que l'entreprise décidera de mettre. Pour finir, la partie Contactez-nous, dans laquelle nous allons retrouver des inputs du nom, email, objet du mail, le message du client et le bouton Envoyer, en dessous de tout cela, il y aura une carte Google avec l'adresse du spa pour mieux repérer les locaux.

### M.Bensaih

Cette année, nous sommes heureux d'avoir été contactés par M.Bensaih, qui laisse le futur de son site web entre de bonnes mains. Le client a une entreprise qui se dédie à la vente des produits, comme des produits pour le soin du corps, des huiles réaliser des massages, etc, mais aussi, offrir des services qui ont un lien avec la relaxation, comme des massages pour se détendre. Le client nous dit qu'il aimerait renvoyer une image avec son site d'un endroit apaisant, calmant, relaxant dans lequel le public retrouvera un nouveau souffle de vie. Les potentiels clients qui seront susceptibles de visiter le site web, d'après M.Bensaih, sont des clients stressés qui souhaitent se retrouver ou se détendre dans nos installations. Donc, M.Bensaih nous demande de lui créer son site web, afin de pouvoir être contacté plus facilement que ce soit pour ses produits qu'il propose ou bien pour ses services de massage. M.Bensaih a une idée qui est de donner des offres promotionnelles pour les nouveaux clients mais également aux clients fidèles.

D'après M.Bensaih, il voudrait retrouver dans son site ces différentes rubriques : Page d'accueil, Installations, dans laquelle nous allons trouver les installations du spa ; Traitements, dans lesquels nous allons trouver les différents traitements du spa ; Forfaits, dans lesquels nous allons trouver les différents forfaits de soin du visage, du corps, hammam ; Boutique, dans laquelle nous allons trouver ses produits utilisés à la vente au public. Il veut que son site soit rempli des couleurs chaudes et chaleureuses pour à la fin avoir un site bien épuré, bien aéré et bien agréable.

C'est ici que notre travail commence, tout d'abord, nous avons réfléchi à comment organiser les différentes rubriques demandées pour rendre le site "simple et efficace". Nous avons



décidé de les regrouper dans 3 rubriques : Qui sommes-nous ? Ici, le client va retrouver toutes les informations concernant l'entreprise, la présentation des locaux avec ses respectives photos ; Forfaits, comme son nom l'indique, les différents tarifs de ses divers services seront présents, mais aussi, ses produits à la vente avec les différentes promotions qui l'entreprise pourra proposer ; Contact, les informations de l'entreprise pour se mettre en contact et en plus une carte pour aider aux clients à mieux se repérer. Nous avons décidé aussi, au lieu de le faire sur son site sur plusieurs pages, de le faire en une seule page, en cliquant sur une rubrique le site va nous rediriger vers cette rubrique demandée à l'aide d'un ID dans le code HTML. Alors une fois le site lancé, la barre de navigation s'installera en haut de la page et elle restera affichée tout au long de la visite du client, au côté droit de la barre de navigation, nous allons retrouver le logo de l'entreprise avec le nom du spa, celui-ci, si on clique, elle nous renverra tout en haut de la page (page d'accueil), à droite, nous allons trouver les autres rubriques. Une image apparaîtra avec une animation comme un background avec le logo au centre avec le slogan de la marque.

Nous retrouverons la partie Qui sommes-nous ? Avec un texte qui présente l'entreprise. Tout le site sera situé au centre de la page. Puis les installations, avec le principe des photos pour bien présenter les locaux. Pour les Forfaits, nous allons réaliser des "Cartes" avec les informations des services de l'entreprise, comme le temps de massage, le type de massage, les produits utilisés et le plus important, le prix. C'est le tour des produits, c'est à peu près le même principe, c'est-à-dire, des "Cartes" avec les informations concernant les produits qui sont à la vente, une image du produit et le prix. Ces deux rubriques auront leurs promotions respectives que l'entreprise décidera de mettre. Pour finir, la partie Contactez-nous, dans laquelle nous allons retrouver des inputs du nom, email, objet du mail, le message du client et le bouton Envoyer, en dessous de tout cela, il y aura une carte Google avec l'adresse du spa pour mieux repérer les locaux.

- Des captures d'écran de vos propositions intermédiaires (qui peuvent avoir été réalisées avec par exemple Penpot.app, Figma ou d'autres logiciels équivalents). Cela peut être des propositions d'organisation visuelle, des recherches esthétiques, des modes de fonctionnement.
  - Je n'ai pas fait de propositions intermédiaires, mais pour les recherches esthétiques, je me suis renseigné et inspiré des différents sites de spa déjà sur le marché comme Deep Nature, Spa Paris 9 Cinq Mondes.
- Un diagramme qui met en valeur les liens entre les pages et les parcours en fonction des actions à effectuer (selon le scénario). Par exemple : « Page d'accueil → Cliquer sur Catalogue → Catalogue → Rechercher "Kenya" → Catalogue (mais restreint au Kenya) → Cliquer sur un voyage à Nairobi → Détails du voyage (formulaires) → Remplir le formulaire → Facturation », ainsi qu'une sélection de série de scénarios
  - Comme vous pouvez le voir, le site web que j'ai réalisé pour mes deux clients, je l'ai fait sur une seule page pour rester "simple et efficace". Par contre si j'aurais divisé le site en différentes pages ( Qui sommes-nous ? | Forfaits | Contact ) les diagrammes seraient les suivants.

**Le client veut réserver une séance de massage:**

- « Page d'accueil → Cliquer sur Forfaits → Forfaits → S'informer des différents services de massage → Cliquer sur le bouton Prendre



rendez vous en dessous de son forfait souhaité → Client renvoyé vers Contact avec son forfait → Remplir le formulaire → Facturation »

**Le client veut acheter des produits pour le soin du visage:**

- « Page d'accueil → Cliquer sur Forfaits → Forfaits → S'informer les différents produits en vente → Cliquer sur le bouton Acheter en dessous de son produit souhaité → Client renvoyé vers Contact avec les informations de son produit → Remplir le formulaire → Facturation »

**Le client veut annuler son rendez vous de sa séance de massage:**

- « Page d'accueil → Cliquer sur Contact → Contact → Remplir le formulaire pour l'annulation de sa séance → Cliquer sur le bouton Envoyer en dessous du formulaire → mail Envoyé »