

LA PERSONNE

Les consommateurs qui viennent sur leur site

OBJECTIF

Proposer d'autres produits en cas d'indisponibilité et donner la date quand ça sera disponible

CE QU'ELLE A BESOIN DE FAIRE

Trouver rapidement ce qu'ils veulent

PENSE & RESSENT

Probleme: lié aux produits indispo

Aspiration: Trouver un autre produit similaire de substitution



CE QU'ELLE DIT

Pourquoi indisponible, et pas de substitution aucune une proposition?

CE QU'ELLE VOIT

Produit spécifique indisponible sur leur site et rien d'autre proposer a la place

CE QUELLE ENTENDS

aller ailleurs sur d'autre sites ou c'est disponible ou similaires

CE QUELLE FAIT

Finit par laisser tomber