

Persona 1



Jean

Profil

- Age : 37 ans
- Profession : Enseignant
- Particulier - Acheteur occasionnel
- Localisation : Grenoble
- Achat occasionnel de produits neufs ou d'occasion

Objectif

- Acheter des produits tech et des livres à prix réduit
- Economise avec des produits d'occasion
- Possibilité de cashback (Club R)
- Pas le temps d'aller dans les magasins

Besoins

- Besoin de livres pour son fils adapté a son âge
- Budget limité donc achat de livres d'occasion en "très bon état"

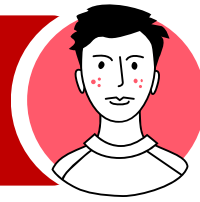
Frustration

- Certains des livres ne sont pas ceux commandés
- D'autres sont dans un très mauvais état
- Rakuten renvoie vers un vendeur peu coopératif

Consequences

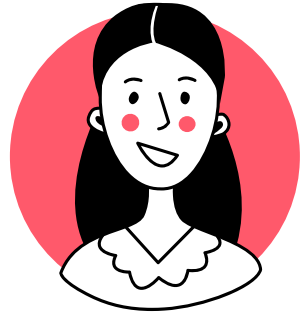
- Ne se sent pas soutenu par Rakuten vis à vis du vendeur
- Ne passera plus par Rakuten pour ses achats en ligne
- Laissera un avis très négatif sur les plateforme d'avis en ligne

Experience Map Persona 1



	Recherche	Achat	Réception	Service Client	Action Finale
Action	Recherche des livres d'occasion sur Rakuten	Commande 10 livres d'occasion	Livraison dans le point relais proche à la limite du délai annoncé	Contacte le SAV pour ouvrir un litige	Obtient l'échange des livres non commandés mais pas le remboursement de ceux en mauvais état
Goal	Trouver des livres en "très bon état" pour son fils	Faire plaisir à son fils avec ces livres	Profiter rapidement de sa commande	Obtenir le remplacement ou le remboursement des livres	Exprimer son mécontentement
Touchpoints and technologies	Recherche facilitée par la présence de filtres pour les livres d'occasion et par tranche d'âge	Payement sécurisé et livraison en point relais	Plateforme logistique Mondial Relay	Formulaire en ligne pour ouverture du litige	Plateformes d'avis en ligne
Emotions	<div>Delighted</div> <div>Frustrated</div>				
Pain points	RAS	RAS	Certains livres sont dans un mauvais état alors que d'autres ne sont carrément pas ceux commandés	Rakuten renvoie vers un vendeur peu coopératif.	Ne se sent pas soutenu par Rakuten vis à vis du vendeur

Persona 2



Marie

Profil

- Age : 42 ans
- Profession : Juriste
- Particulière - Acheteuse régulière
- Localisation : Besançon
- Achat régulier de produits neufs ou d'occasion sur les sites e-commerce

Objectif

- Prix attractif par rapport aux autres plateformes e-commerce
- Achète des produits neufs ou d'occasion
- Membre du programme de fidélité Club R

Besoins

- Remplacer son smartphone cassé par un smartphone "comme neuf"
- Budget limité
- Pressé

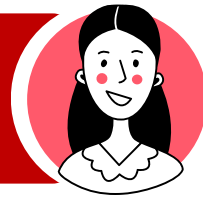
Frustration

- Produit reçu abîmé et sans chargeur
- Rakuten renvoie vers le vendeur pour le traitement du litige
- Pas de réponse du vendeur
- Traitement du litige qui traîne

Consequences

- Utilise le smartphone abîmé par défaut
- Ne passera plus par Rakuten pour ses achats en ligne
- Laissera un avis très négatif sur les plateforme d'avis en ligne

Experience Map Persona 2



	Recherche	Achat	Réception	Service Client	Action Finale
Action	Recherche des smartphones reconditionnés sur Rakuten	Commande un smartphone "comme neuf" en livraison rapide	Livraison en quelques jours comme annoncé	Contacte le SAV pour ouvrir un litige	Contrainte de conserver le produit
Goal	Trouver un smartphone "comme neuf" pour remplacer le sien cassé	Avoir rapidement un smartphone de remplacement	Avoir rapidement un smartphone de remplacement	Obtenir le remplacement ou le remboursement rapidement	Exprimer son mécontentement
Touchpoints and technologies	Recherche facilitée par la présence de filtres pour les produits reconditionnés	Payement sécurisé et livraison express	Plateforme logistique Chronopost	Formulaire en ligne pour ouverture du litige	Plateformes d'avis en ligne
Emotions	<div>Delighted</div> <div>Frustrated</div>				
Pain points	RAS	RAS	Produit reçu abimé et sans chargeur	Rakuten renvoie vers un vendeur mais pas de réponse de celui-ci.	Perte de temps Contrainte d'utiliser le produit abimé