Service à la clientèle accessible: Modèle de schémas du parcours des clients à l’**état actuel**

# **Profile du client**

**  
Prénom du client**

## **Personnage**

* Âge
* Type de handicap
* Besoins ou objectifs du client liés à l’accès à vos services

## **Symptômes de handicap**

* Problème de santé empêchant le client d’accéder facilement à vos services

## **Réalité du client**

* Limites fonctionnelles et comportements émotionnels du client lorsqu’il utilise un des modes de service (soit en ligne, par téléphone ou en personne)

# **Étapes du parcours du client**

## **Étape 1: Connaître**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actions du client | Interactions avec le client | Obstacles à l’accèsde services | Expérience du client |
| Connaissance des renseignements (ce qui a déclenché le besoin de service). | Identifier le mode de service à la clientèle ou le choix de préférences du client (soit en ligne, par téléphone ou en personne). | Qu'est-ce qui empêche le client d'obtenir les informations. | Identifier le niveau de satisfaction de la clientèle (émotions/sentiments). |

## **Étape 2: Informer**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actions du client | Interactions avec le client | Obstacles à l’accèsde services | Expérience du client |
| Choix du mode de prestation pour le contact initial. | Identifier le mode de service à la clientèle ou le choix de préférences du client (soit en ligne, par téléphone ou en personne). | Ce qui empêche le client d’avoir un accès immédiat. | Identifier le niveau de satisfaction de la clientèle (émotions/sentiments). |

## **Étape 3: Conseiller**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actions du client | Interactions avec le client | Obstacles à l’accèsde services | Expérience du client |
| Détails clés de la demande de service et renseignements disponibles pour l’assistance. | Identifier le mode de service à la clientèle ou le choix de préférences du client (soit en ligne, par téléphone ou en personne). | Ce qui empêche le client de comprendre les renseignements. | Identify client satisfaction (emotions/feelings). |

## **Étape 4: Déterminer**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actions du client | Interactions avec le client | Obstacles à l’accèsde services | Expérience du client |
| Mesure suivie de la collecte de renseignements. | Identifier le mode de service à la clientèle ou le choix de préférences du client (soit en ligne, par téléphone ou en personne). | Ce qui empêche le client de fournir le bon niveau de renseignements. | Identify client satisfaction (emotions/feelings). |

## **Étape 5: Présenter une demande**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actions du client | Interactions avec le client | Obstacles à l’accèsde services | Expérience du client |
| Étapes à suivre pour atteindre l’objectif de service. | Identifier le mode de service à la clientèle ou le choix de préférences du client (soit en ligne, par téléphone ou en personne). | Ce qui empêche le client de passer par un processus opérationnel. | Identify client satisfaction (emotions/feelings). |

## **Étape 6: Gérer**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actions du client | Interactions avec le client | Obstacles à l’accèsde services | Expérience du client |
| Valeur du service et prochaines étapes. | Identifier le mode de service à la clientèle ou le choix de préférences du client (soit en ligne, par téléphone ou en personne). | Ce qui empêche le client de faire le suivi. | Identify client satisfaction (emotions/feelings). |