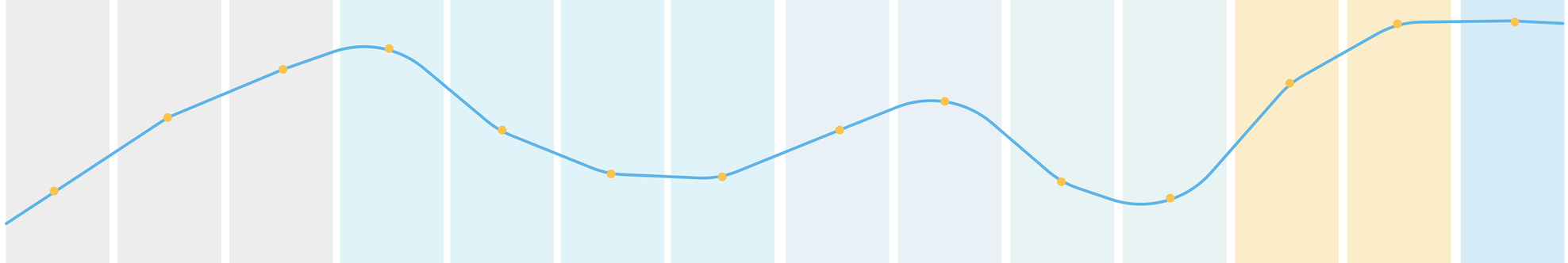
USER EXPERIENCE MAP

Anna

23 ans, En couple, Etudiante

Toulouse, France

	INSPIRATION			RECHERCHE/ACHAT				PRÉPARATION		VOYAGE		SUR PLACE		APRÈS
SITUATION	INSPIRATION PASSIVE	SE DÉCIDER DE PARTIR		PENDANT LES TRANSPORTS	A L'ÉCOLE	A LA MAISON	L'ACHAT	A LA MAISON	A L'EXTERIEUR	A L'AEROPORT	PENDANT UNE ESCALE	DANS LE PAYS	PARTAGE EXPERIENCE	SOUVENIR
ACTIONS	Réseaux sociaux Influenceur Photo/Video , Magazine	Parler avec ses Parents Se renseigne sur des sites de voyage regarde la météo Demande à ses amis comment ils ont fait	S'inscrire sur un forum Echanger Discute de la décision avec son copain	Elle surf sur son téléphone Like des photos sur instagram Regarde des Vlog voyage sur youtube	Elle discute avec ses cammarades Questionne les anciens élèves Se rend à la bibliothèque	Compare sur des sites de comparateur de vols Cherche les bon plan et les activités à faire sur des sites annexes	Elle achète ses billets en étant au téléphone avec son copain	Elle demande ce qu'il faut emporter Elle vérifie ses papiers d'identité Regarde la météo	Elle va acheter ce dont elle a besoin Elle echange à propos de son futur voyage Consulte son banquier	Informe ses proches de son départ Verification de dernière minute du passeport, des informations de vols	Informe ses proches de l'escale en cours Reste à l'aeroport S'occupe de ses baggages Vérifier ses papiers et faire son change	Recherche de la wifi Informe ses proches de son arrivé S'informe du trajet à faire sur son mobile Rencontre les expat français	Elle prend des photos/Video Elle poste sur les réseaux	Elle échange oralement Elle poste sur les réseaux Rencontre des gens pour parler de son experience
TOUCH POINTS														
	Partout, Ville, Metro,Rue, etc	A la maison	Partout, Ville, Metro,Rue, etc	Transport publique	A L'ÉCOLE	A la maison	A la maison	A la maison	Au magasin	A l'aéroport	A l'aéroport	Dans le pays	Dans le pays	A la maison
FRICTION	Envieuse de voir toutes les instagrammeuse se pavanner sur la plage	Exitation et à la fois stress du premier voyage			Complexité de réservation & crainte d'avoir raté la bonne affaire	Complexité de réservation & crainte de dépasser son budget	Stress de ne pas avoir le meme billet d'avion		Stress du départ & du voyage	Stress du départ & du voyage	Trop d'attente	Peur de mal être préparé / ne pas s'acclimater		
SATISFACTION	BASSE	MOYENNE	BONNE	TRES BONNE	MOYENNE	BASSE	BASSE	MOYENNE	BONNE	BASSE	MAUVAISE	BONNE	TRES BONNE	TRES BONNE
ÉMOTION														
TIME LINE	6 MOIS			45 JOURS				1 SEMAINE		17 HEURES		3 MOIS		POUR LA VIE