USER EXPERIENCE MAP

Carl

28 ans, Célibataire, Consultant

Paris, France

	INSPIRATION			RECHERCHE/ACHAT				PRÉPARATION		VOYAGE		SUR PLACE		APRÈS
SITUATION	INSPIRATION PASSIVE	SE DÉCIDER DE PARTIR		PENDANT LES TRANSPORTS	AU TRAVAIL	A LA MAISON	L'ACHAT	A LA MAISON	A L'EXTERIEUR	A L'AEROPORT	PENDANT UNE ESCALE	DANS LE PAYS	PARTAGE EXPERIENCE	SOUVENIR
ACTIONS	Publicité sur internet Ecouter une discution Photo/Video sur les résaux sociaux	Se renseigne sur des sites de voyage regarde la météo Compare Les vols/hotels	Demande des conseils à ses amis Echanger	Il surf sur son téléphone Like des photos sur instagram Regarde des Vlog voyage sur youtube	Il discute avec ses collegues Regarde les newletters dans ses mails	Compare sur des sites de comparateur de vols Cherche les bons plans et les activités à faire sur des sites annexes	Il achete ses billets d'avion	Il se demande se qu'il faut emporter Il vérifie ses papiers d'identité Regarde la météo	Il va acheter ce dont il a besoin Il échange à propos de son futur voyage	Informe ses proches de son départ Verification de dernière minute du passeport, des informations de vols	Informe ses proches de l'escale en cours Part à l'aventure 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	Il prend des photos/Video Il poste sur les réseaux Il poste des avis sur le net	Il échange oralement Il poste sur les réseaux Il poste des avis sur le net
TOUCH POINTS														
	Partout, Ville, Metro,Rue, etc	A la maison	Partout, Ville, Metro,Rue, etc	Transport publique	Au travail	A la maison	A la maison	A la maison	Au magasin	A l'aéroport	A l'aéroport et dans le pays	Dans le pays	Dans le pays	A la maison
FRICTION		Difficulté à trouver un voyage personnalisé qui nous ressemble			Complexité de réservation & crainte d'avoir raté la bonne affaire	Complexité de réservation & crainte d'avoir raté la bonne affaire			Stress du départ & du voyage	Stress du départ & du voyage	Peur de mal être préparé / ne pas s'acclimater	Peur de mal être préparé / ne pas s'acclimater		
SATISFACTION	TRES BONNE	MOYENNE	BONNE	TRES BONNE	MOYENNE	BASSE	MOYENNE	MOYENNE	BONNE	BASSE	MAUVAISE	BONNE	BONNE	TRES BONNE
ÉMOTION														
TIME LINE	57 JOURS			48 JOURS				3 SEMAINES		14 HEURES		4 MOIS ET DEMI		POUR LA VIE