

Les 5 étapes clés du parcours émotionnel du client

1. RENCONTRER



5. PARTAGER



2. TESTER



4. PRÉFÉRER



3. AIMER



1. La Rencontre

⇒ la première impression, le premier regard, le premier échange, le premier avis, la première lecture, l'attraction (ou pas).

Ca passe ou ça casse...

est-on compatible ? a-t-on envie d'aller plus loin ?



Aurélie Jouanigot

2. Le Test

⇒ Tester l'autre, c'est jouer avec lui. C'est une manière d'apprendre et de se rapprocher sans s'engager (via des échanges, un essai, un échantillon, une visite en boutique, une inscription à une newsletter, la lecture d'un blog...)



Aurélie Jouanigot

3. L'Amour

⇒ Après avoir testé, a t-il aimé ce qu'il a testé ? A-t-il été séduit ? Qu'a t-il ressenti ? Par quelles émotions a t-il-été traversées ? Est-il prêt à recommencer l'expérience ?



Aurélie Jouanigot

4. La Préférence

⇒ Il a testé, il a aimé, va t-il recommencer ? Va t-il vous préférer aux autres (= vos concurrents) ? pourquoi ? La satisfaction est nécessaire mais pas suffisante pour obtenir la préférence, qui se base elle sur une décision émotionnelle.



Aurélie Jouanigot

5. Le Partage

⇒ Et quand il vous aura préféré, va t-il le partager à son entourage ? Vous préfère t-il suffisamment pour vous partager plus loin ? Va t-il devenir un prescripteur ? Le partage d'expériences positives = le succès des marques



Aurélie Jouanigot

**Alors pourquoi espérer
que votre client achète
votre produit ou votre
service, dans les jours
qui suivent votre
rencontre, alors qu'il n'a
pas encore eu
l'opportunité de vous
tester et de vous aimer ?**



Aurélie Jouanigot

Créer une relation prend du temps.

Le temps de se sentir en confiance, de vivre des expériences à deux, de discuter, d'échanger ses points de vue, de s'aimer et de se préférer.



Aurélie Jouanigot

**Sans amour,
pas de relation durable.**

**Dans une relation marque-
client c'est pareil.**

**Et c'est en créant des
opportunités de rencontre
que l'on nourrit la relation.**



Aurélie Jouanigot

Vous avez aimé ce carrousel ?

**Alors likez, commentez, ou partagez
pour lui donner de la visibilité ;)**



Aurélie Jouanigot

Communication & Marketing