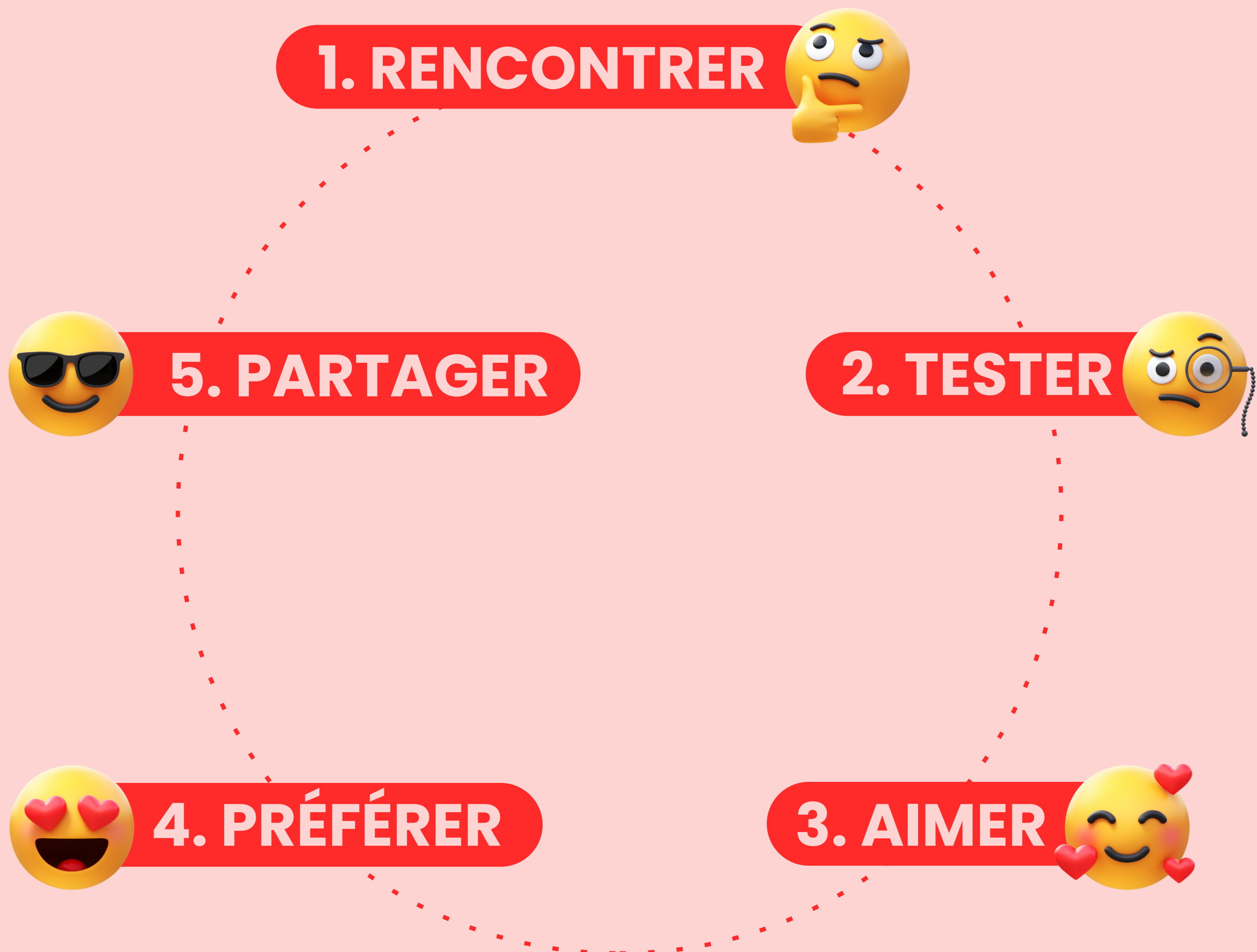


Les **5** étapes clés du **parcours émotionnel** du client



1. La Rencontre

⇒ la première impression, le premier regard, le premier échange, le premier avis, la première lecture, l'attirance (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