



DENIS BOURSIER  
CONSEIL

# ATELIER PARCOURS CLIENT

CEV – Novembre 2025



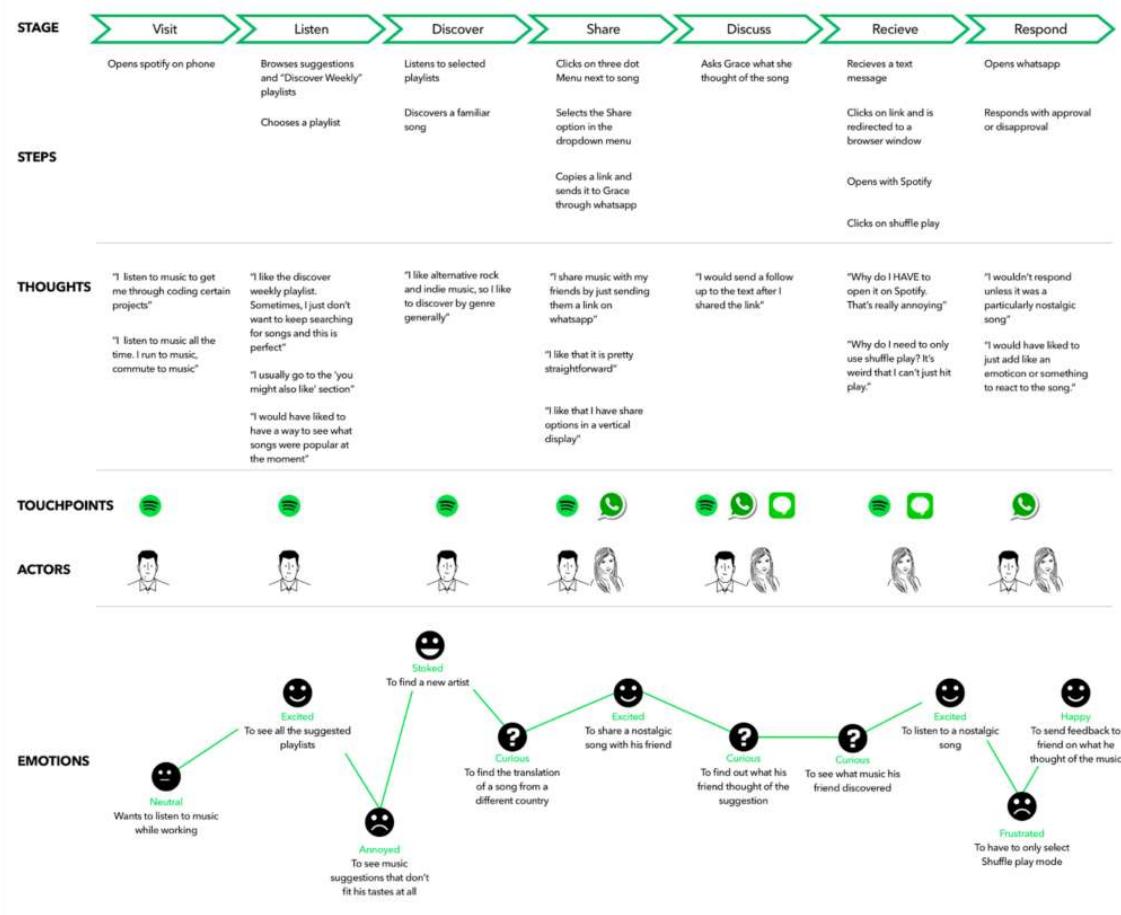
## Qu'est ce que le parcours client ?

- La carte de tout ce que vit un client avant, pendant et après l'achat.
- Une vision simple de son expérience réelle : étapes, émotions, frictions, attentes.
- Un outil de clarté pour voir où vous créez de la valeur... et où vous en perdez.



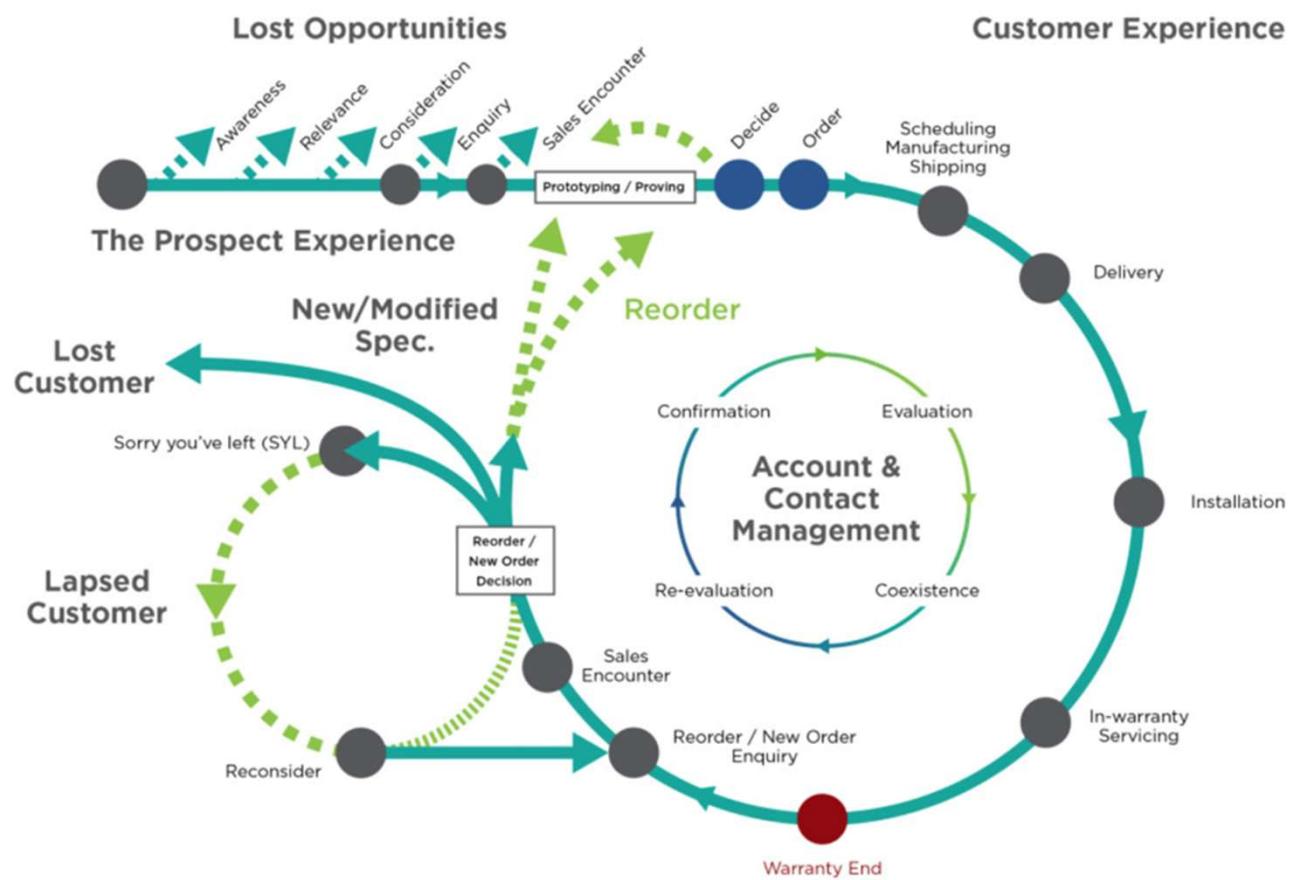
# Exemple 1

Customer Journey Map - Music Sharing Experience



Source: <https://www.cartelis.com/blog/cartographie-parcours-client/>

## Exemple 2

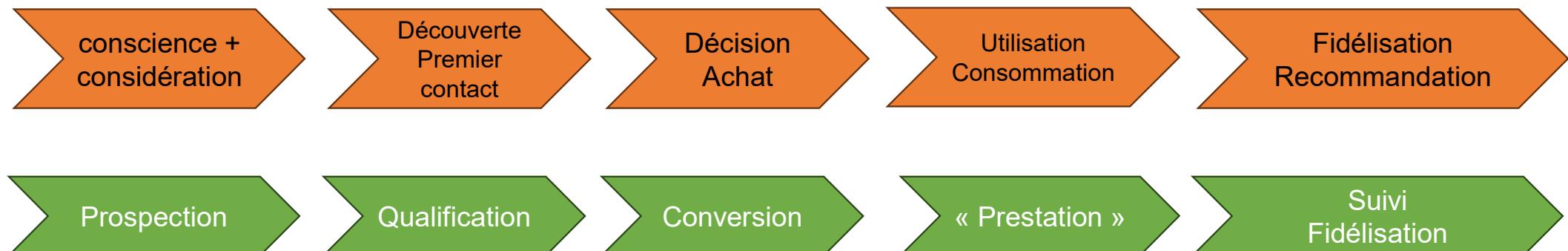


Source: <https://www.cartelis.com/blog/cartographie-parcours-client/>



## Notre approche :

### PARCOURS CLIENTS



### CYCLE DE VENTE

# Données d'entrées

## 1. Vos clients (à qui ?)

- besoins
- motivations
- critères de choix
- comportements d'achat

## 2. Votre offre (quoi et pourquoi ?)

- promesse
- valeur perçue
- bénéfices clés
- preuves / éléments différenciants

# Les 5 facteurs clés d'un parcours « réussi »

## 1 Clarté

- Le client comprend immédiatement : qui vous êtes, ce que vous faites, pour qui, et pourquoi c'est utile.

## 2 Fluidité

- Chaque étape est simple, évidente, sans friction inutile (y compris hors digital).

## 3 Confiance

- Le prospect trouve rapidement ce qui rassure : preuves, réponses, cohérence, posture.

## 4 Alignement

- Le parcours client et votre cycle de vente racontent la même histoire.

## 5 Humanité

- Un vrai contact, au bon moment, avec une vraie manière d'être → la différence décisive.

# Digital ou pas digital ?





## En conclusion

Un parcours client réussi est toujours hybride.

Le digital attire.

L'humain convertit.

L'ensemble fidélise.



DENIS BOURSIER  
CONSEIL

Merci

Poursuivons les échanges:

[denis@denisboursierconseil.fr](mailto:denis@denisboursierconseil.fr) / 06 52 86 46 62