

#ET

15

les rencontres
nationales
du etourisme

RENCONTRES ETOURISME

ATELIERS

Pau – Palais Beaumont
Les 15, 16 & 17 octobre 2019

L'expérience client



Laurence Body



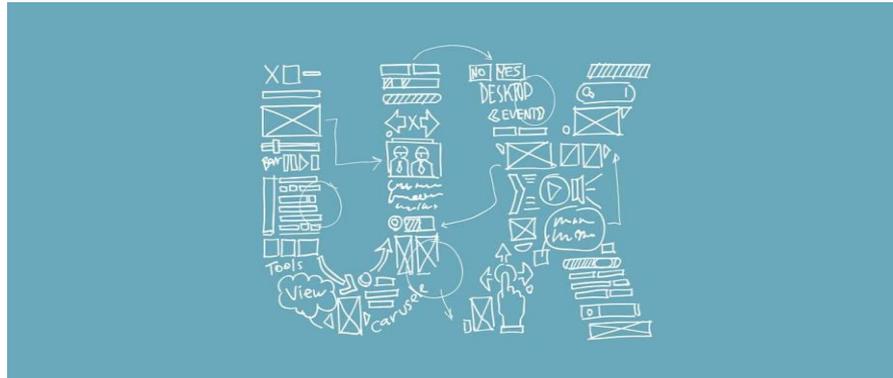
Spécialiste d'innovation par l'Expérience Client et designer de service.

[Cliquez ici pour découvrir le site web](#)

L'expérience client

L'expérience client désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un **client** avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service. C'est le résultat de l'ensemble **des interactions** qu'un client peut avoir avec la marque ou l'entreprise.

Source : <https://www.definitions-marketing.com/definition/experience-client/>



Le changement des territoires par le design

- **Présence de l'humain indispensable tout au long de la démarche.**
- **Création d'un lien dans une destination entre tous les acteurs.**
- **Aménager les infrastructures et la destination en pensant client.**
 - **Adopter une action collective avec une démarche ascendante.**
 - **Favoriser l'appropriation du projet par les acteurs locaux.**

Qu'est-ce qui fait qu'un territoire est différent en terme d'expérience client ?

- Prendre en compte les objectifs de chaque acteur et les remettre dans le contexte des visiteurs.
- Prendre en compte les contraintes locales (fermeture des services publics).
- Prendre en compte la complexité de la gouvernance (locale, départementale et régionale).



**La superficie du Territoire + diversité des parties prenantes =
un écosystème hétérogène**

Comment améliorer l'expérience client ?

Projet collaboratif en quatre temps :

① Recherche terrain

② Cartographie du parcours visiteur

③ Atelier de co - conception

④ Prototypage et test

Synthèse réalisée par



**Laura
BARBE**



**Pauline De
Castro**



**Melanie
Coutinho**

Etudiantes de Master AGEST

Découvrez nos profils ici