

PARTIE 1 : ÉVALUER VOTRE EXPÉRIENCE ACTUELLE

Étape 4 : Cartographier votre service client existant

Une fois que vous avez terminé vos recherches, vous pouvez compiler vos conclusions dans un document partagé pour mettre en lumière les frictions et les lacunes.

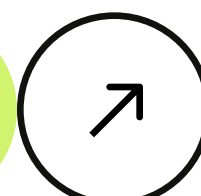
Qu'est-ce qu'une cartographie du service client ?

Elle vise à cartographier les étapes clés du parcours client, comme la découverte d'un produit, l'achat ou la recherche d'assistance, et fait une distinction entre les interactions visibles du client et les processus internes qui les rendent possibles.

Les questions utiles pour créer votre cartographie

1. Que fait le client à chaque étape, et que cherche-t-il à accomplir ?
2. Qu'est-ce qui déclenche chaque étape, et quel signal indique qu'elle est terminée ?
3. Que voit le client et quelles informations a-t-il (ou pas) ?
4. Que se passe-t-il en coulisses pour soutenir cette étape ? (Équipes, systèmes, outils, données, décisions)
5. Des conjectures, un jugement manuel ou un savoir non documenté sont-ils utilisés au cours de l'étape ? Si oui, quand ? (CONSEIL : surlignez les processus informels, hasardeux ou incohérents, ceux-ci méritent d'être réexaminés à mesure que vous avancez.)

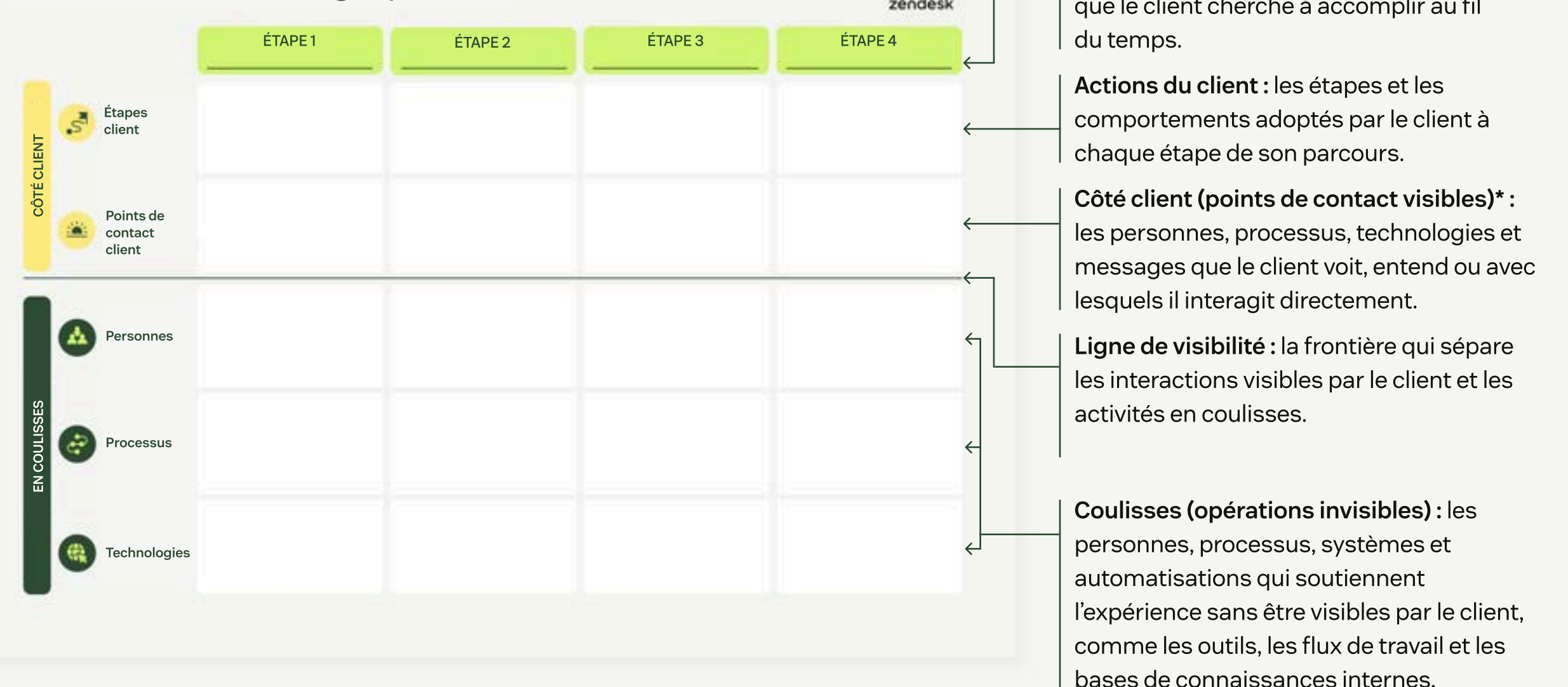
[TÉLÉCHARGER UN MODÈLE DE CARTOGRAPHIE](#)



La structure d'une cartographie du service client :

Commencez avec le périmètre que vous avez choisi à l'étape 1 et cartographiez le parcours de manière chronologique. Notez ce que font les clients, ce qu'ils voient, l'élément qui déclenche chaque étape et les actions en coulisses, en particulier les processus informels ou incohérents qui méritent d'être réexaminés ultérieurement.

Modèle de la cartographie du service client



* Si votre service client comprend différents canaux, types de points de contact ou catégories de point de contact, créez-leur des lignes dédiées pour une cartographie plus détaillée

MODÈLE DE LA CARTOGRAPHIE DU SERVICE CLIENT

		ÉTAPE 1	ÉTAPE 2	ÉTAPE 3	ÉTAPE 4	ÉTAPE 5	ÉTAPE 6	ÉTAPE 7
CÔTÉ CLIENT	Étapes client							
	Points de contact client							
EN COULISSES	Personnes							
	Processus							
	Technologies							