



Profil client et utilisateur Canvas

Nom du client ou de l'utilisateur : <i>Walter Bucher</i>		Créé pour : <i>Coiffure Melindo</i>	Créé par : <i>Petra Melindo</i>
MARCHÉ & TENDANCES Quelles tendances influencent le client/l'utilisateur ? Quels sont ses (futurs) moteurs ? Comment se présente l'environnement élargi du client/de l'utilisateur ?	DESCRIPTION DE PERSONNALITÉ Description de personnage fictif représentatif du client/de l'utilisateur : - Âge, sexe, lieu de résidence, métier, environnement social, mode de pensée, valeurs, connaissances/expériences, milieu Sinus, etc.	INFLUENCEURS Qui influence le client lors de l'achat d'un produit/service ? Qui paie pour le produit/service ? - Famille, partenaire, supérieurs hiérarchiques, collègues, autres utilisateurs, entreprise, conseil d'administration, comité, commission	MISSION PRINCIPALE Quelle est la mission principale du produit/service pour le client/l'utilisateur ?
<ul style="list-style-type: none"> • veut profiter de la liberté de sa retraite • passer du temps avec ses petits-enfants • rester en forme et en bonne santé • mégatendance Silver Society 	<ul style="list-style-type: none"> • 66 ans, retraité, marié • 3 enfants, 3 petits-enfants • vit à la campagne • aime passer son temps libre dans la nature et chante dans un chœur masculin • apprécie ce qui est de bonne qualité • conduit sa Mercedes (classe E) depuis 1988 • a travaillé comme comptable • a un jardin potager 	<ul style="list-style-type: none"> • Épouse • enfants • petits-enfants • amis du chœur masculin 	<ul style="list-style-type: none"> • shampoing et coupe de cheveux • rasage de la barbe • se faire chouchouter
APPLICATIONS Quand le client/l'utilisateur doit-il se servir du produit/service ? Quelle est l'application typique ? Que se passe-t-il avant et après l'utilisation du produit/service ?	PHOTOS D'AMBIANCE Présenter le monde/quotidien du client/de l'utilisateur à travers des photos, textes, croquis et d'autres supports. À quoi ressemble le client ? - Photos de contexte, photos à charge émotionnelle, dans quelle atmosphère le client/l'utilisateur vit-il ? Illustrations graphiques	FAIRE PLAISIR Comment pouvez-vous faire plaisir à votre client/utilisateur ? Quels sont ses besoins ? - Souhaits et attentes du client, surprendre le client, susciter des émotions positives	
<ul style="list-style-type: none"> • Walter se fait laver et couper les cheveux toutes les 5 semaines • pour les fêtes (mariages, baptême des petits-enfants, fête de chant, etc.), Walter se fait coiffer et raser. 			<ul style="list-style-type: none"> • personnel sympathique • boissons / rafraîchissements • Walter est appelé par son nom • rencontre des connaissances au salon de coiffure • magazines intéressants
		FRUSTRER Qu'est-ce qui provoque un sentiment négatif chez vos clients ? Quels sont les défauts des produits actuellement sur le marché ? - Émotions négatives, situations indésirables, frais indésirables	
		<ul style="list-style-type: none"> • turnover de personnel important • personnel stressé qui n'a pas le temps → le client est „expédié“ • aménagement bon marché et kitsch du salon • travail bâclé 	