

# GRILLE D'ANALYSE DU PARCOURS VISITEUR – CRT NORMANDIE©

Décrire et analyser les successions d'événements vécues par le visiteur avant, pendant et après sa venue et l'interaction avec le(s) prestataire(s). Décrire les besoins, attentes et sources d'enchantement pour les visiteurs. Identifier les points d'améliorations à court et moyen terme.\* (voir 3 cercles 1/2/3)

ETAPES AVANT PENDANT APRES	VECU CLIENT Décrivez ce que fait, vit, perçoit le visiteur	POINT DE CONTACT Point d'interaction entre le visiteur et le prestataire	BESOINS DES VISITEURS (1*)	ATTENTES DES VISITEURS (2*)	SOURCES D'ENCHANEMENT POUR LES VISITEURS (3*)	POINTS D'AMELIORATIONS COURT TERME	POINTS D'AMELIORATIONS LONG TERME	NOTE

...../.....