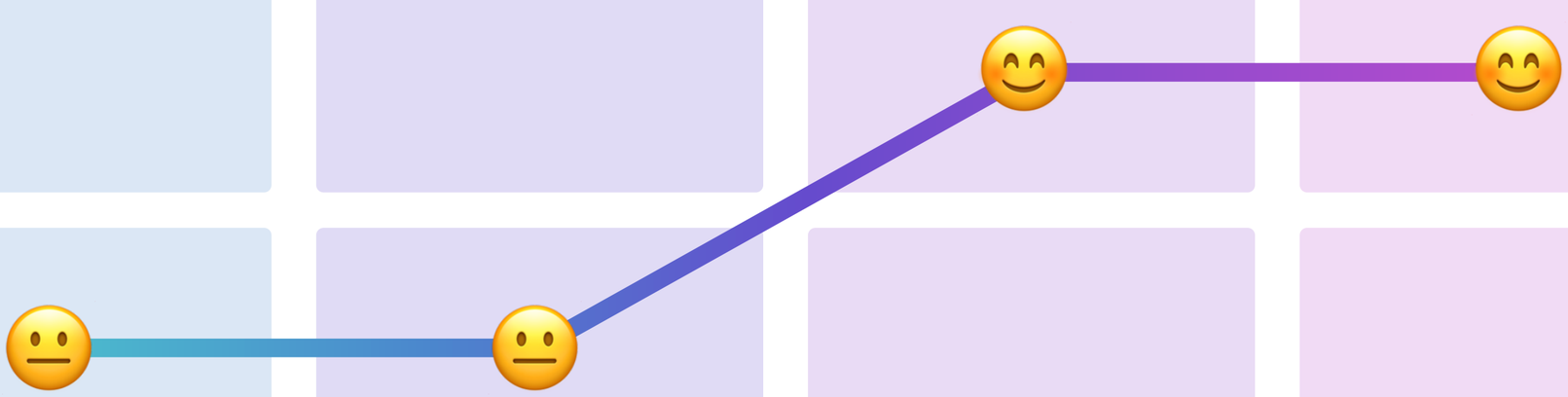
Scope

Réconcilier Emma avec ses boucles

	Prise de conscience	Exploration	Décision	Fidélisation et recommandation
Mood				
User tasks	• Découvrir une publicité ou un post sur les réseaux sociaux qui parle de diagnostics capillaires et produits naturels. • Cliquer pour en savoir plus sur le site.	• Compléter un quiz rapide sur le site pour connaître son type de cheveux et ses besoins spécifiques. • Lire les résultats du diagnostic personnalisé (routine, produits adaptés, conseils). • Explorer les sections « Conseils » et « Produits » pour en savoir plus.	• Acheter un produit recommandé • S'inscrire à un atelier de création de produits maison. • Explorer les options d'abonnement trimestriel pour recevoir des produits adaptés.	• S'abonner à l'offre trimestrielle pour recevoir régulièrement des produits adaptés. • Recommander le site à des amis via un programme de parrainage.
Painpoints	• Méfiance face aux publicités en ligne. • Hésitation à essayer un produit inconnu.	• Complexité des explications techniques sur les cheveux. • Trop de produits proposés sans savoir lesquels choisir.	• Peur que les produits ne soient pas efficaces ou adaptés. • Coût initial à investir pour essayer.	• Hésitation à s'engager sur le long terme. • Comparaison avec d'autres produits sur le marché.
Opportunities	• Mettre en avant le diagnostic personnel gratuit et rapide pour comprendre ses besoins capillaires. • Utiliser des témoignages et des résultats visuels (avant/après) pour rassurer.	• Créer un diagnostic clair et ludique avec des explications simples. • Personnaliser les suggestions de produits et de routines.	• Offrir un kit découverte à prix réduit pour permettre un premier essai. • Inclure un tutoriel détaillé sur l'utilisation des produits pour rassurer.	• Mettre en place un programme de fidélité avec des récompenses. • Offrir des contenus exclusifs (astuces, recettes) pour les abonnés.
Touchpoint	• Publicité sur Instagram ou Facebook. • Blog ou article partagé par une amie.	• Page diagnostic • Section diagnostic personnalisé • Page conseils capillaires.	• Page produit (achat unique ou abonnement). • Page atelier de création. • E-mails de confirmation et bienvenue.	• Réseaux sociaux (partages et hashtags). • Section parrainage et fidélité. • E-mails mensuels avec des conseils et offres spéciales.