

**CAFÉO**

Objectif global : vivre une expérience café unique et personnalisée avec en combinant la simplicité du digital et la richesse d'une expérience physique sur un bateau-café itinérant.

Découverte**Exploration****Réservation****Expérience à bord****Suivi et fidélisation****Actions**

Découvre Caféo sur les réseaux sociaux et télécharge l'application

Consulte la carte interactive et l'agenda et réalise un test de personnalité

Réservation d'un atelier de découverte sur les différentes sortes de cafés

Arrivée au port, échange chaleureux avec l'équipe à bord

Laisse un avis sur l'application et active les notifications afin de suivre la bateau

Points de contact

Application mobile

Carte interactive - Questionnaire rapide

Agenda - panier - paiement

QR code de l'application qui fait le lien avec le compte utilisateur - Personnel à bord

Application mobile - compte - notification

Problèmes

Le concept du bateau n'est pas immédiatement clair. Peur de rater l'événement

Large choix, peur de ne pas s'y connaître

Stress sur l'organisation de l'atelier, le niveau et les attentes

Appréhension de l'arrivée sur le bateau : accueil impersonnelle ?

Perte de lien après la visite

Pensées et émotions

Curiosité
"C'est un concept original"



Plaisir
"Je me sens accompagné"



Sentiment de contrôle
"Tout est planifié"



Surprise
"Je suis reconnu"



Satisfaction
"J'ai envie de revenir"

Opportunités UX

Carte interactive et agenda évènementiel

Test de personnalité « Quel café es-tu ? » et recommandations sensorielles

Mail récapitulatif et rappels automatiques à l'approche de la date

Accueil personnalisé grâce au QR code et rituel de bienvenue à l'arrivée à bord

Fidélisation basée sur l'expérience (système de points ou "grains de cafés") et suivi du bateau