








**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	 <b>Curiosité</b> "C'est un concept original"	 <b>Plaisir</b> "Je me sens accompagné"	 <b>Sentiment de contrôle</b> "Tout est planifier"	 <b>Surprise</b> "Je suis reconnu"	 <b>Satisfaction</b> "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