

TUNISKILL DIGITAL MARKETING STARTER

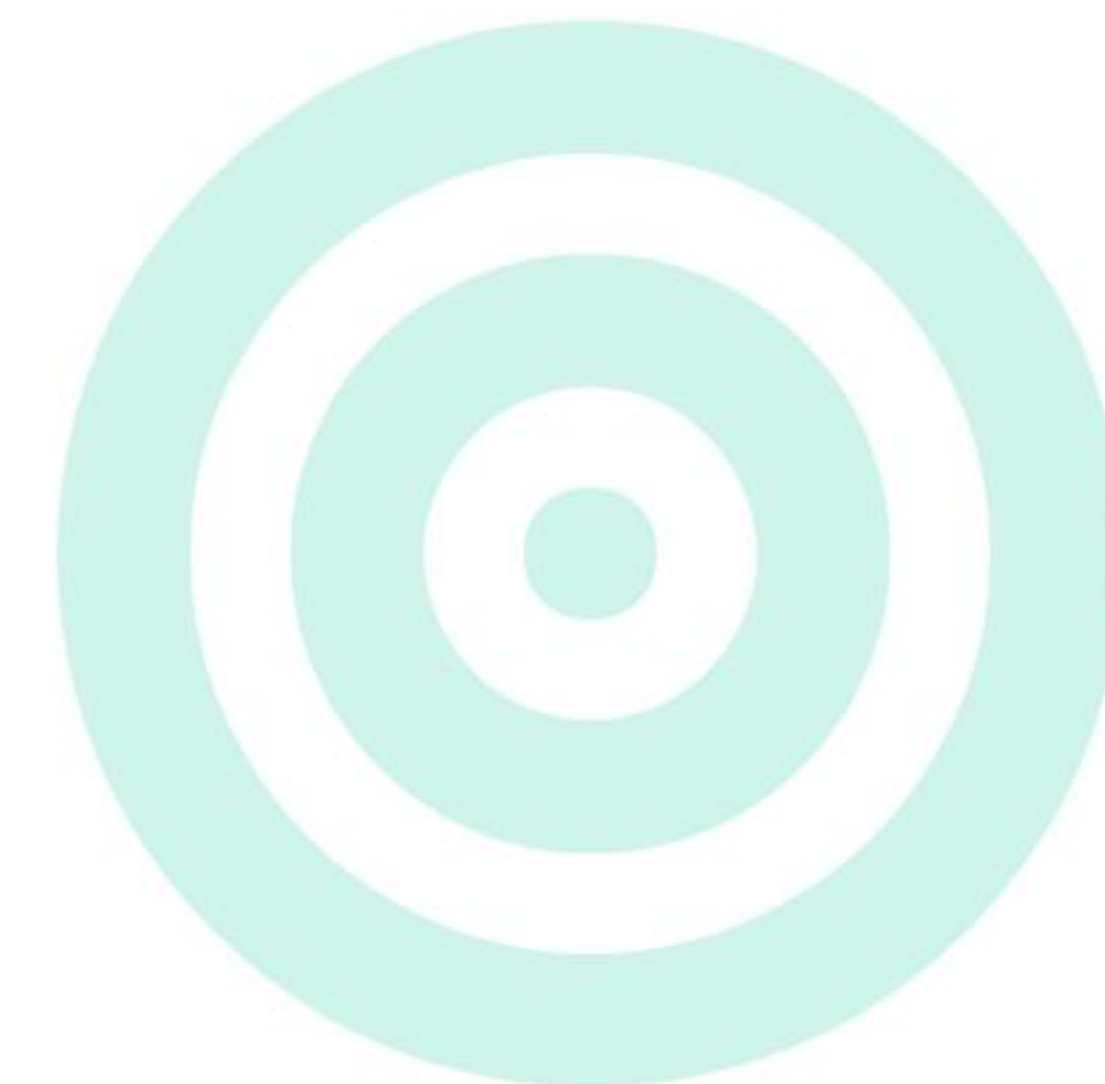
Le Parcours Client en Ligne

Semaine 1 • Leçon 3 : Comprendre les étapes qui mènent de la découverte à l'action.

Objectif de la leçon

Dans cette leçon, vous allez découvrir le concept fondamental du **parcours client en ligne**.

L'objectif est de maîtriser les étapes qu'une personne traverse avant de s'engager avec vous (achat, inscription, contact).



Pourquoi est-ce vital ?

Cela vous aide à créer des messages clairs, choisir les bons canaux et instaurer une confiance durable avec votre audience.

Qu'est-ce que le parcours client ?

 Parcours client illustration

C'est le **cheminement** d'une personne entre le moment où elle découvre votre projet et le moment où elle réalise une action concrète.

Souvent, le processus n'est pas immédiat :

- Voir une publication Instagram
- Visiter votre site web
- Lire les avis clients
- Poser une question

Définition simple

Le parcours client est la route de la curiosité vers la conversion.

Pourquoi comprendre ce parcours ?

Comprendre le parcours permet d'adapter votre communication pour ne pas perdre vos prospects en route.



Le bon message

Savoir quoi dire à quel moment pour répondre aux doutes.



Le bon canal

Choisir entre Instagram, Site web ou Email selon l'étape.



Rassurer

Apporter la preuve de votre sérieux avant de demander un achat.

Important :

Une personne qui vous découvre n'a pas les mêmes besoins qu'une personne déjà prête à acheter.

Les 5 étapes du parcours client



1. Découverte

La personne apprend que vous existez.



2. Intérêt

Elle veut en savoir plus sur votre offre.



3. Confiance

Elle vérifie votre crédibilité.



4. Décision

Elle compare les détails finaux.



5. Action

Elle passe à l'acte (achat/contact).

Le marketing doit accompagner chacune de ces étapes sans précipitation.

Cas concret : TuniSkill

Situation

Une personne cherche un cours pour comprendre le marketing digital.

- 👁️ **Découverte:** Voit une pub TuniSkill.
- 📄 **Intérêt:** Visite la page du cours.
- ★ **Confiance:** Lit le programme et voit les PDFs.
Décision: Clique sur "Postuler".
- ✔️ **Action:** Commence sa formation.

Explication :

Chaque étape nécessite un message différent. Au début, il faut attirer ; ensuite, il faut expliquer, rassurer et enfin faciliter l'action.

Besoins vs Contenus adaptés

Étape	Besoin de la personne	Contenu adapté
Découverte	Qui êtes-vous ?	Post simple, vidéo courte, publicité
Intérêt	Que proposez-vous ?	Page claire, carrousel, description
Confiance	Être rassuré(e)	Avis clients, témoignages, FAQ
Action	Passer à l'étape suivante	Bouton clair, WhatsApp, Formulaire

Erreurs à éviter

- ✗ Demander d'acheter trop tôt.
- ✗ Offre pas assez claire ou confuse.
- ✗ Absence de preuves de confiance.
- ✗ Pas de bouton d'action visible.

Conseil d'expert

Avant de demander une action, vérifiez que la personne vous fait confiance.

La Mini-méthode D.I.C.A.

D

Découvrir

Comment la personne vous trouve-t-elle ? (Social media, Google...)

I

Intéresser

Qu'est-ce qui lui donne envie d'en savoir plus ?

C

Confiance

Qu'est-ce qui la rassure ?
(Preuves, sérieux, FAQ)

A

Action

Quelle étape simple doit-elle faire ensuite ?

Prompt : Analyser votre parcours

Copiez ce prompt pour utiliser l'IA comme assistant marketing :

Prompt prêt à copier

```
Tu es un assistant en marketing digital. Aide-moi à analyser le parcours client de mon projet.
```

```
Mon projet : [Votre projet]
```

```
Mon offre : [Votre offre]
```

```
Mon audience : [Cible]
```

```
Objectif : [Achat / Inscription / WhatsApp]
```

```
Analyse les 5 étapes (Découverte, Intérêt, Confiance, Décision, Action) et propose pour chacune le contenu adapté et une action à améliorer.
```

Exercice : Votre propre parcours

Mon projet :

Mon offre :

Mon audience :

Comment on me découvre :

Ce qui peut rassurer :

L'action souhaitée :

Mini-Atelier : Amélioration



Choisissez une étape à améliorer

Étape choisie :

Pourquoi est-ce prioritaire ?

.....

Action simple à faire cette semaine :

.....

Exemple : Ajouter 3 témoignages clients sur ma page d'accueil (étape Confiance).

Checklist de fin de leçon

- ✓ Je comprends ce qu'est le parcours client en ligne.
- ✓ Je connais les 5 étapes : Découverte, Intérêt, Confiance, Décision, Action.
- ✓ Je sais que chaque étape répond à un besoin spécifique.
- ✓ J'ai identifié comment mon audience me découvre actuellement.
- ✓ Je sais quel contenu peut renforcer la confiance de mes prospects.
- ✓ Mon "Appel à l'action" (CTA) final est simple et compréhensible.
- ✓ J'ai une action concrète à réaliser pour améliorer mon parcours.



Leçon terminée !

Un bon parcours client ne force pas la décision. Il aide la bonne personne à avancer avec **clarté** et **confiance**.

Prochaine étape :

Définir des objectifs marketing simples et utiles.

Image Sources



https://images.stockcake.com/public/7/d/7/7d7ba2cb-21f7-4441-abf2-5f8d8bb795ef_large/digital-marketing-ecosystem-stockcake.jpg

Source: stockcake.com



https://images.stockcake.com/public/6/8/d/68da26b9-b71d-4c0f-a1ee-3d8124d5d78c_large/professional-office-workspace-stockcake.jpg

Source: stockcake.com



https://png.pngtree.com/thumb_back/fh260/background/20250811/pngtree-turquoise-background-with-medical-icons-and-hexagons-image_17897377.webp

Source: pngtree.com