Parcours - après atelier

à intégrer.

- Permettre aux abonnés de nous dire quel jeux ils voudraient
- Parrainage
- Reward (bonifier les bons comportements)
- Éviter de le désabonnement (mettre en pause)

Informations complémentaires

- Filtres compliqués / Effet "Amazon"
- Créer un onglet "Favoris/Wishlist/ ce jeu m'interresse"
- Transparence nombre de jeu
- Si je ne choisis pas de jeu, je suis quand même prélevé
- Ce sont les parents qui choisissent les jeux > gazette ?
- Pas de personnalisation dans l'expérience "reception"
- Sachet à légume pour remplacer les boîtes abimées
- Wording / possibilité de changer tous les mois MAIS pas obligé (l'idéal est 3 mois écologique + logistique)
- Je déclare que je veux arrêter + je donne mon avis

Nom de l'étape

DÉCOUVERTE DU SITE | CRÉATION DU COMPTE | PAIEMENT | SÉLECTION JEUX | RÉCEPTION DES JEUX

Parcours utilisateur.

- Je me rend sur le site Libetlou.com
- Je vais sur la page catalogue du site pour voir les jeux proposés — Recherche de jeu trop longue (page longue)
- Avant de pouvoir ajouter des produits au panier, je dois créer mon compte.
- Une fois mes informations de connexion renseignées, je dois choisir entre 3 formules — Utilisateur ne connait pas encore le service mais doit choisir
- Finalement, je renseigne mes informations ainsi que celles de mes enfants.
- Je renseigne mon mode de paiement — Je n'ai pas encore choisi mes jeux et je dois déjà payer !
- Je sélectionne mes jeux
- Je reçois mes jeux gratuitement en livraison chez moi ou point relay
- Je découvre et joue avec mes jeux reçus
- 1 mois plus tard.... Je souhaite échanger un de mes jeux (tout ou rien)
- Je déclare mon retour + rotation de jeu
- Je choisis un nouveau jeu
- J'effectue une nouvelle commande
- Je reçois mon nouveau jeu gratuitement en livraison point relay + dépose ancien jeu en même temps — Le fait de renvoyer en même temps le jouet retourné n'est pas compris !
- Je me rend compte que je n'utilise pas assez le service. Je souhaite me désabonner de lib&lou
- Je vais sur mon espace personnel et je met fin à mon abonnement
- 1 mois plus tard.... J'ai adoré "Unlock". J'aimerai le garder et me renseigne sur son prix
- J'indique dans la déclaration que je veux garder un jeu
- Je suis débité du montant du jeu que j'ai acheté

Back office Lib&Lou.

- Retargeting Réseaux Sociaux + mail Relance
- Mailling relance pour chaque étape
- Pas de rappel
- Mail de confirmation de commande
- La commande redescend dans le CMS
- 1 personne imprime le BL et l'étiquette (aller + retour)
- Contrôle du jeu pour faire le colis (si manque ou cassé,
- Pas de retour de bonne réception du colis
- Si réception trop longue, remise — Possible insatisfaction client en cas de problème de livraison — logistique
- Les commandes doivent être expédiée sous 1 jour ouvré
- logistique manuelle qui peuvent rallonger les délais coté utilisateurs — logistique
- 4 personnes le lundi pour envoi avant 14h (commandes du vendredi + weekend rattrapage)
- Risque : stockage des jeux et manutention manuelle longue — logistique
- Mailing pour rappeler de faire un échange de colis (pas clair)
- Process qui peut manquer de clarté pour l'utilisateur — logistique
- Jeu réceptionné Scanne des jeux pour ajouter le stock sur le site
- Si il manque un jeu dans un colis, un mail est envoyé pour vérification

pistache.