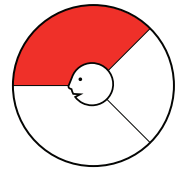


Bénéfices des Clients



Questions Déclencheurs

Les bénéfices décrivent les résultats et les avantages que veulent vos clients.

Certains sont requis, attendus ou désirés par les clients et d'autres les surprendraient.

Les bénéfices recouvrent l'utilité fonctionnelle, les bénéfices sociaux, les émotions positives et les économies de coûts.

Utilisez les questions-tremplins ci-dessous pour vous aider à penser à d'autres bénéfices potentiels des clients :

- 1.** Quelles économies rendraient vos clients heureux? Quelles économies apprécieraient-ils en termes de temps, d'argent et d'effort?
- 2.** Quels niveaux de qualité attendent-ils et de quoi aimeraient-ils avoir plus ou moins?
- 3.** Quelles propositions de valeur actuelles ravissent vos clients? Quelles caractéristiques apprécient-ils? Quels niveaux de performance et de qualité attendent-ils?
- 4.** Qu'est-ce qui faciliterait la vie ou le travail de vos clients? Pourrait-il y avoir une courbe d'apprentissage plus plate, davantage de services ou des coûts de propriété moins élevés?
- 5.** Quelles conséquences sociales positives vos clients désirent-ils? Qu'est-ce qui donne une bonne image d'eux ? Qu'est-ce qui accroît leur pouvoir ou leur statut?
- 6.** Que recherchent le plus les clients? Recherchent-ils un bon design, des garanties, des caractéristiques particulières, plus de fonctionnalités?
- 7.** De quoi rêvent les clients? Qu'aspirent-ils à accomplir ou qu'est-ce qui leur apporterait un grand soulagement?
- 8.** Comment vos clients mesurent-ils la réussite et l'échec? Comment évaluent-ils les performances ou les coûts?
- 9.** Qu'est-ce qui pourrait renforcer la probabilité que vos clients adoptent une proposition de valeur? Désirent-ils des coûts plus bas, moins d'investissements, moins de risque ou plus de qualité?