

ETAPE 1 : ANALYSE DU CLIENT CIBLE

1 - MON CLIENT CIBLE EST

Etude de marché	
Profil	
Portrait	

2 - ANALYSE DU CLIENT ACTUEL (synthèse tirée des points communs de l'enquête)

% homme femme	
Groupe d'âge	
Revenu annuel	
Etat civil	
Nombre d'enfants	
Niveau scolarité	
Catégorie emploi	
Décideurs	
Prescripteur	
Utilisateur	

Adresse de correspondance :

Rue du Pré Ancel
AC
7510 REBAIS
tel. 01 64 03 00 59 - Fax 01 64 03 31 24

Parc d'Entreprises Val d'Europe
4Bd Michael Faraday SERRIS
77716 MARNE LA VALLEE Cédex 4
Tel. 01 60 42 89 45 - Fax 01 60 42 87 81

3 - DONNEES PSYCHOGRAPHIQUES DU CLIENT ACTUEL (TOP 5)

N°1	
N°2	
N°3	
N°4	
N°5	

<p><u>Portrait du client</u> <u>moyen</u></p>	
---	--

4 - ANALYSE DES DEUX LISTES

Les écarts	
------------	--

Mon nouveau client cible

Profil	
Portrait	

Adresse de correspondance :

Rue du Pré Ancel
AC
7510 REBAIS
Tel. 01 64 03 00 59 - Fax 01 64 03 31 24

Parc d'Entreprises Val d'Europe
4Bd Michael Faraday SERRIS
77716 MARNE LA VALLEE Cédex 4
Tel. 01 60 42 89 45 - Fax 01 60 42 87 81

ETAPE 2 : ANALYSE DES BESOINS/DESIRS

1 - ACTIVITE : VENTE AU DETAIL

Méthode des 6 chapeaux de Bono	Ce que le client désire	Nos solutions	Nous pourrions (solution novatrice et extraordinaire)
PRODUIT			
OPTIONS VARIETE SELECTION			
QUALITE RESULTATS A LA MESURE DES ATTENTES			
SERVICE A LA CLIENTELE			
EDUCATION CONSEIL ET CONNASSANCE			
PRIX			
PLUS GRANDES MARGES			

Adresse de correspondance :

4 Rue du Pré Ancel
ZAC
77510 REBAIS
Tel. 01 64 03 00 59 - Fax 01 64 03 31 24

Parc d'Entreprises Val d'Europe
4Bd Michael Faraday SERRIS
77716 MARNE LA VALLEE Cédex 4
Tel. 01 60 42 89 45 - Fax 01 60 42 87 80

2 - TROUVER LES BENEFICES MARQUANTS

PRODUITS	CARACTERISTIQUES OU COMPOSANTES	AVANTAGES OU EFFETS RESULTANT	BENEFICES OU EXPERIENCE EMOTIVE PRODUITE

A savoir :

La meilleure offre est celle qui a le plus de valeur !

La qualité détermine le prix !

La qualité est ce que le client *veut* et dont il a *besoin* !

Adresse de correspondance :

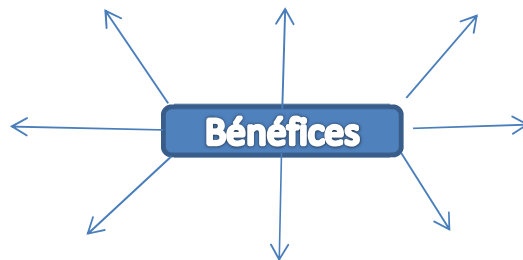
4 Rue du Pré Ancel
ZAC
77510 REBAIS
Tel. 01 64 03 00 59 - Fax 01 64 03 31 24

Parc d'Entreprises Val d'Europe
4Bd Michael Faraday SERRIS
77716 MARNE LA VALLEE Cédex 4
Tel. 01 60 42 89 45 - Fax 01 60 42 87 80

ETAPE 3 : EXPRIMER LA MANIÈRE DONT L'ENTREPRISE COMBLE CES DESIRS

1 - L'APU

Carte heuristique des bénéfices apportées au client



Top 3

2 - LAIS D'ASCENSEUR (présentation en 30 sec - blesser pour mieux guérir)

Vous savez ce que c'est ...	
Nous, ce que nous faisons ...	

3 - L'APU DE L'ENTREPRISE (susciter la curiosité, puissant, persuasif)

Adresse de correspondance :

4 Rue du Pré Ancel
ZAC
77510 REBAIS
Tel. 01 64 03 00 59 - Fax 01 64 03 31 24

Parc d'Entreprises Val d'Europe
4Bd Michael Faraday SERRIS
77716 MARNE LA VALLEE Cédex 4
Tel. 01 60 42 89 45 - Fax 01 60 42 87 80

ETAPE 4 : ATTEINDRE LA CIBLE

1 - CALCULER LE MONTANT DE LA DEPENSE PAR LA VALEUR ECONOMIQUE DU CLIENT

Sommes des revenus attendus du client = panier x nb/an x année =

Montant de l'investissement pour l'atteindre =

soit%

2 - CANAUX DE DISTRIBUTION POUR VENTE AU DETAIL (le Où)

	Habitudes de la cible
Vente directe	
Evènements	
Vente par correspondance	
Vente en ligne	
Vente par téléphone	
Vente au détail	

3 - STRATEGIE DE MARKETING POUR VENTE AU DETAIL (le Quoi)

<input type="checkbox"/> Publicité	<input type="checkbox"/> Innovation
<input type="checkbox"/> Programme d'affiliation et de coentreprise	<input type="checkbox"/> Medias interactifs
<input type="checkbox"/> Marketing par affinité	<input type="checkbox"/> Internet
<input type="checkbox"/> Echange de marchandises	<input type="checkbox"/> Achat média
<input type="checkbox"/> Catalogue	<input type="checkbox"/> Multimédia
<input type="checkbox"/> Concurrence	<input type="checkbox"/> Publicité extérieure
<input type="checkbox"/> Emissions publicitaires	<input type="checkbox"/> Publicité sur le lieu de vente
<input type="checkbox"/> Promotions croisées	<input type="checkbox"/> Fixation du prix
<input type="checkbox"/> Loyauté du client	<input type="checkbox"/> Promotions
<input type="checkbox"/> Base de données marketing	<input type="checkbox"/> Relations publiques
<input type="checkbox"/> Evènement	<input type="checkbox"/> Recommandations
	<input type="checkbox"/> Signalisations

4 - FORMULER POUR ATTEINDRE LA CIBLE (le Comment)

Accaparer (monopoliser l'attention) en utilisant le point névralgique	TITRE :
Retenir par une phrase qui retienne et séduise son attention (info vitale)	Sous-titre :
Informé par la mise en évidence des bénéfices qu'ils recherchent	
Offrir pour inciter à l'action et poser le geste (offre qu'il ne peut refuser)	

Adresse de correspondance :

4 Rue du Pré Ancel
ZAC
77510 REBAIS
Tel. 01 64 03 00 59 - Fax 01 64 03 31 24

Parc d'Entreprises Val d'Europe
4Bd Michael Faraday SERRIS
77716 MARNE LA VALLEE Cédex 4
Tel. 01 60 42 89 45 - Fax 01 60 42 87 80

ETAPE 5 : BUSINESS A LONG TERME

1 - OBJECTIF

Etablir un lien entre la marque, l'enseigne, le vendeur et le client

2 - METHODES

Connaître les clients		Base de données	
Leur parler		Revue consommateur	
		Courrier spécialisé	
		Site web	
		e-mail	
Les écouter		Enquêtes	
		Services clients	
		Centre d'appel	
		Sites internet	
Les récompenser		Carte et point de fidélité	
		Avantage financier	
		Réduction sur volume	
Les associer		Clubs de clients	
		Parrainage	
		Forum	
		Invitation	
		Information avant première	

3 - BASE 20/80 (20% des clients = 80% des revenus)

Analyser		<i>exemples : majo hommes = soirée karting</i>	
Initialiser		<i>cadeaux, invitations</i>	
Exceptionnel		<i>différent par rapport à la concurrence, sortir de l'ordinaire</i>	
Vérifier hypothèse			
Entretenir la relation		<i>attirer l'attention sur services délaissés, augmenter panier moyen, mix</i>	

Adresse de correspondance :

4 Rue du Pré Ancel
ZAC
77510 REBAIS
Tel. 01 64 03 00 59 - Fax 01 64 03 31 24

Parc d'Entreprises Val d'Europe
4Bd Michael Faraday SERRIS
77716 MARNE LA VALLEE Cédex 4
Tel. 01 60 42 89 45 - Fax 01 60 42 87 80