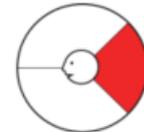


PROFILE CLIENT : Segment « GÉNÉRIQUE »

Les objectifs du client **sont personnels**, tandis que les GAINS et les CRAINTES sont en correspondance avec ses attentes vis-à-vis d'une solution qui peut l'aider.

Tâches que le client souhaite réaliser correctement – Aspirations



1. Quelles tâches le client doit impérativement réaliser ?	<ul style="list-style-type: none"> - Produire - Assurer les objectifs de productivité = délais, ROI, - Ne pas avoir d'incident de production, - Assurer la sécurité du personnel
2. Quels contextes peuvent influencer sur les tâches à réaliser ?	<ul style="list-style-type: none"> - Absences du personnel - Accidents du travail - Changement de matière - Arrêt machine
3. Quelles tâches impliquent une interaction avec les autres ?	<ul style="list-style-type: none"> - Planning de production - Qualité de la production = client - Evolution de la production = matière, cadence, délais...
4. Quelles problématiques le client essaye de résoudre ?	<ul style="list-style-type: none"> - optimisation des coûts de production - délais - réduction des rebuts
5. Y a-t-il des problèmes dont n'a pas conscience le client ?	<ul style="list-style-type: none"> - taux de disponibilité de la machine, - durée de vie des machines,
6. Quelles réalisations peuvent amener une satisfaction au client ?	<ul style="list-style-type: none"> - Performance de la production - Pas d'accidents de travail - Machine adaptée aux impératifs de production, - Parc machine évolutif pour l'avenir,
7. Comment veut être perçu le client vis-à-vis des autres ?	<ul style="list-style-type: none"> - Fiable, respect des engagements - Adaptabilité vis-à-vis des changements
8. Comment le client veut se sentir vis-à-vis de son activité de tous les jours ?	<ul style="list-style-type: none"> - Performant - Evolutif - Correspondre aux attentes des donneurs d'ordre, - Etre une référence dans son secteur,
9. Le client est-il amené à abandonner certaines tâches pour en réaliser d'autres ?	<ul style="list-style-type: none"> - Changement de ligne de production, - Nouvel Ordre du client final,

Difficultés rencontrées

Tout ce qui peut ennuyer le client dans la réalisation du bon déroulement des tâches journalières



<p>1. Comment le client définit-il le coût d'une tâche ? – Prend trop de temps, coûte trop d'argent, demande trop d'efforts...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rebuts trop important - Pannes intempestives qui coûtent de l'argent - Pénalités de retard à cause des délais, - Temps de formation, - Temps passé à dépanner la machine,
<p>2. Qu'est-ce qui dérange le client ? Quelles frustrations ? ennuis ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pannes, - Incidents non prévus, - Productivité inférieure à celle prévue, - Défaillance du fournisseur,
<p>3. Qu'est-ce qui empêche le client de performer ? que lui manque-t-il ? arrive-t-il à définir ce qui lui manque ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilité de l'outil de production - Qualité des pièces, (baisser les rebuts) - Réglage des machines,
<p>4. Quelles sont les principales difficultés rencontrées ? comprend-il comment les choses fonctionnent ? a-t-il des difficultés à faire certaines choses ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Budget d'investissement limité - Pannes machines - Adaptation des nouvelles machines de production
<p>5. Quelles sont ses craintes sur le plan personnel (social...) ? a-t-il peur de perdre la face ? perdre du pouvoir ? statut ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Peur de perdre de la crédibilité, - Peur de ne pas correspondre aux critères de qualité, - Peur de ne pas apparaître fiable, - Peur du risque au niveau de la sécurité, - Performance en dessous des attentes,
<p>6. De quels risques le client peut-il avoir peur ? se pose-t-il la question de savoir ce qui ne va pas ? quels enjeux ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accidents, blessures - retard de livraison, - Coûts de production élevés, - coûts de production pas performants, - Trop de rebuts, - Défaillance du fournisseur - Adaptabilité des machines, - Machine arrêtée - Dépenses en pièces détachées, Interventions onéreuses, dépense énergétique... - Non-conformité, - Cadence des machines,

<p>7. Quelles erreurs le client fait-il ? Utilise-t-il mal un process, une solution ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Regarde le prix d'acquisition, et pas le taux de disponibilité, - regarde le court terme contre le long terme, - Ne pense pas à l'évolutivité de l'appareil de production = flexibilité
<p>8. Qu'est-ce qui empêche le client d'adopter une solution ? investissement ? expertise ? d'autres obstacles ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prix d'acquisition, - Adaptation du nouvel appareil productif, - Temps d'acquisition, - Formation à l'utilisation, - Performance supérieure à l'ancien appareil de production ? - Fiabilité du nouvel appareil de production ? - Exigences de qualité respectées avec le nouvel appareil de production,

CONFIDENTIEL

Gains attendus par le client

Ce que le client attend comme gains : **gains nécessaires, attendus et désirés**

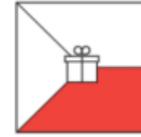


<p>1. Quelles économies réjouiraient le client ? économie de temps, d'argent, d'efforts ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Moins de temps perdu pour la formation du personnel, - Changement de matière rapide pour la ligne de production, - Moins d'efforts pour adapter l'appareil de production au lancement de la nouvelle ligne, - Moins d'efforts pour changer le mode de la ligne de production = changement de production
<p>2. Quel niveau de qualité attend-t-il ? que voudrait-il de plus ? de moins ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Augmenter la productivité de xx%, - Voudrait moins de temps de formation, - Voudrait une réactivité au niveau des réponses, - Que l'appareil de production soit évolutif, avec les demandes des clients finaux, - Un interlocuteur qui maîtrise parfaitement son métier, qui le comprend, - Adapter l'outil de production aux besoins réels (flexibilité, entreprise AGILE,)
<p>3. Qu'est ce qui satisfait le client dans la solution actuelle ? quelles caractéristiques apprécie-t-il ? quelle performance ? quelle qualité ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Production assurée et délais respectés, - Coûts définis, - Contrôle qualité efficace, - connaît les machines actuelles, - réparation assurée, - taux de pannes correctes,
<p>4. Qu'est-ce qui rendrait plus agréable la vie du client ? son travail ? meilleur service ? moins de coûts...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N'entend pas parler de ses machines, - réparation plus rapide, - taux de disponibilité des machines plus important, - disponibilité immédiate du fournisseur, - Moins de rebuts, - Adaptabilité totale de l'appareil de production, - Tranquillité d'esprit vis-à-vis de la sécurité, - Economie énergétique,
<p>5. A quoi accorde-t-il le plus d'intérêt ? meilleure garantie, plus d'options...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assistance immédiate, - Pas de pannes, - Meilleur R.O.I, - Adaptabilité (FLEXIBILITE) de l'appareil de production, pour le futur,

<p>6. Quelles sont les aspirations du client ? ses ambitions ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Montrer sa capacité à répondre à de beaux donneurs d'ordre, - Avoir le meilleur qualité/prix,
<p>7. Comment mesure-t-il sa performance ? ses échecs ? ses coûts ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de rebuts, - réactivité de l'appareil productif, - Réactivité par rapport aux urgences, - Capacité de réduire les coûts de production, - Répétabilité, - Se positionner sur de nouvelles affaires grâce à un appareil de production moderne, normé, certifié, - Rentabilité, - objectifs dépassés,
<p>8. Qu'est-ce qui augmenterait son intérêt pour la solution ? moins de coûts ? moins d'investissement ? moins de risques ? meilleure qualité ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre simplifiée, - Assistance dans la formation, intégration de la solution, - Construction d'une ligne évolutive, - Appareil productif à la pointe, - Appareil productif adapté à la situation de ses ressources (financières, humaines...) - Relation qui crée des synergies pour générer des opportunités, - Image de marque à travers son appareil de production, - Amélioration des conditions de travail,

Facilitations

Comment la solution résout les difficultés rencontrées par le client



<p>1. ...économies ? temps ? efforts ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lui fait gagner du temps en termes d'intégration de la nouvelle solution, - Conseil sur l'évolutivité du matériel - Bureau d'Etudes qui prend en charge la conception de la machine adéquate, - Coûts d'exploitation optimisés - Machines fiables = fiabilité
<p>2. ...le client se sentirait mieux ? atténue les ennuis, les frustrations...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de panne, - Capacité d'évolution des solutions mises en place,
<p>3. Résout la sous-performance...en mettant en place de nouvelles options, meilleure performance ou qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Répétabilité / innovation de l'appareil productif - Sur-mesure = adapté aux ressources de l'entreprise - Stabilité du process -
<p>4. Met fin à des difficultés...résout des challenges, facilite les choses, élimine des obstacles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un process « on s'occupe de tout... » - Formation des utilisateurs - Service Assistance pour dépannage
<p>5. Efface les peurs du client...les risques au niveau image (social...)...perdre la face...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Machines à la pointe - facilité d'assimilation au niveau de l'utilisation et des réglages, - Fiabilité de FARPI = 40 ans d'expertise et de savoir-faire pour la mise en œuvre,
<p>6. Elimine les risques...finance, social, technique...que les choses tournent mal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ROI optimisé, - Assistance réactive, avec dépannage - Le B.E permet d'anticiper les besoins futurs et de mettre en place une évolutivité du parc,
<p>7. Aide le client à mieux se sentir dans son job...élimination des inquiétudes...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement dans la durée au niveau du fonctionnement des machines,
<p>8. Limite ou élimine les erreurs en l'aidant à bien utiliser un service, un produit...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - B.E qui est force de proposition, - Expérience de plus de 40 ans en configuration d'appareil de production,

9. Elimine les freins pour adopter une nouvelle solution, élimine les derniers obstacles...	- B.E spécialiste de la plasturgie et du convoyage - 40 ans d'expertise
---	--

Gains

Comment les produits apportent un GAIN par rapport à la situation actuelle

Gains attendus / Gains désirés / Gains inattendus



1. ...crée des économies de temps, d'argent, d'efforts...	- Taux de disponibilité des machines, - Réglages des machines, - Assistance immédiate, - B.E qui anticipe l'évolution du parc, et qui s'adapte aux ressources de l'entreprise,
2. Crée des gains au-delà des attentes...offre une qualité supérieure, moins de contraintes...	- Accompagnement dans la construction de la solution idéale, - Assistance continue , - Maintenance,
3. Dépasse la solution actuelle...options, qualité, performance	-
4. Facilite la vie du client, son travail...moins onéreux, plus de services...	- Formation - Assistance - Répétabilité = robustesse du process - Amélioration des conditions de travail,
5. Gains de pouvoir, d'image de marque, de statut	- Production optimisée, - Image de modernité de l'appareil de production,
6. Réalise quelque chose que le client attend...veut...garantie...options	-
7. Réalise un rêve, un idéal...l'aide à se réaliser personnellement	- Image de marque de l'entreprise par la conformité des pièces, qualité... - Capacité de réponse à des donneurs d'ordre prestigieux - Réactivité de ses chaînes de production,
8. Produits des gains qui permettent au client d'être en position de succès, de performance, de coûts...	- Fiabilité des installations et machines, - Taux de Rebut, - Temps de mise en œuvre, (process « on s'occupe de tout »)...
9. L'aide à adopter la nouvelle solution, moins d'investissement, moins de risques, meilleure qualité, meilleur design...	- Logistique, - Possibilité de test chez FARPI, - Expérience de FARPI par secteurs d'activité, - Durée de vie des machines, - Répétabilité ,

EXPRESSIONS

BRANCHE PLASTURGIE // BRANCHE CONVOYAGE

Fiabilité =

Fiabilité de nos machines = (outils performants + parc évolutif + gain énergétique) + fiabilité de notre process (= répétabilité) = **Tranquillité d'esprit**

Exactitude / Taux d'exactitude = **Taux de rebuts moindre**

Trajectoire, « trajecter » la performance = idée de **pilotage maîtrisé**

Dessiner le futur

Polyvalence Marché Plasturgie / Convoiyage = **flexibilité / agilité**

Upgrader la performance = Performance / **Partenaire de performance**

~~Flux de production~~

Partenaire de votre flux de production = objectifs de productivité atteints / dépassés

~~Perspicacité~~ = 40 ans de expérience... = crédibilité : **Nous maîtrisons notre sujet**

~~Donner un aperçu de...~~

Hériter d'une performance exceptionnelle = **une culture d'entreprise au service de la performance**

Vos Projets en plasturgie / convoiyage = vos projets **sur-mesure**

~~Doter son entreprise d'une performance exceptionnelle~~

Assistance dans tous les domaines du plastique / de la plasturgie / de votre métier = **Assistance continue**

Fournisseur d'innovation = **réalisation de projets sur-mesure / Dessiner le futur**

Haut niveau d'exigence = nous avons les outils et la connaissance / **accompagnement** de qualité

Farpi France, un impact direct sur vos performances = **croissance maîtrisée de vos objectifs de performance**

qualité de votre appareil productif = **sécuriser les objectifs de productivité** / Nous **sécurisons** les résultats de nos clients

~~Chez Farpi France, la qualité n'est pas qu'une question de méthode, mais c'est une attitude, une culture, une façon de travailler...~~

Chez Farpi l'amélioration des outils n'est qu'une partie de la solution, l'autre partie est comment se l'approprie les clients... = **tranquillité d'esprit** pour le client utilisateur / il apparait fiable à son tour dans sa sphère professionnelle

Intégrateur de solutions - **nous sommes en mesure de vous offrir des solutions globales = interlocuteur dédié pour un budget maîtrisé.**

~~Elever l'outil de production à votre niveau d'exigence et de celui de vos clients~~

Farpi vous assiste **accompagne** / **guide** dans l'acquisition et la mise en place de nouveaux matériels ;

Farpi vous assiste **accompagne** dans la **mise en œuvre de solutions** correspondant à vos critères de production,

Aligner et dépasser vos objectifs de productivité

Découvrez comment *Farpi est une solution pour votre business* = faire de **FARPI un service**

Farpi France, c'est une **approche focalisée** sur les contraintes environnementales (**énergie, rebuts...**) et de sécurité

~~Farpi France s'appuie sur les plus solides standards de qualité pour s'assurer des meilleures pratiques de mise en place des outils~~

~~Farpi France et son management s'attachent à respecter les contraintes législatives (axe à améliorer / à creuser) environnementales et de sécurité des personnes (Performance / Electricité / Eau...)~~

Farpi **facilite** / **accompagne** l'acquisition d'appareils productifs = 1. Conception/design = **intégrateur de solutions globales**, 2. Prototypage = Projection = **dessiner le futur/ pouvoir se projeter**, 3. Matériel= **machines performantes, process répétable**, 4. outils production(mes), 5. Logistique = (transport, formation, sav) = **maitrise de projet dans sa globalité**

MOTS CLES

Trajectoire, Croissance, Performance, Accompagnement, Connaissance, Fiabilité, Stabilité, Répétabilité, Technicité, Niveau d'exigence, Acquisition, Solutions, Agilité, Assistance continue, Disponibilité, Valeurs ajoutée, Partenaire, Process, Garantie, Productivité, Service, Outils, Culture d'entreprise, Générer, Valoriser, Sécuriser, Former, Appareils productifs, Taux de rebut, Référence

IDEES :

1-Valoriser Farpi comme un produit

2- Equation :

Fiabilité des machines (= outils performants, peu panne, taux rebut moindre, parc évolutif, gain énergétique)

+ **Répétabilité** (= fiabilité du process, objectifs de productivité atteints / dépassés)

+ **Accompagnement du fournisseur** (=Assistance continue et réactive, formation, disponibilité)

= Tranquillité d'esprit

= L'utilisateur/client apparait lui-même fiable et performant auprès de sa hiérarchie

= et de même l'entreprise auprès de gds donneurs d'ordres

Cette équation valorise la personne, les process et l'entreprise

Cette équation permet à l'entreprise de se dégager du temps pour générer du business