### PROFILE CLIENT : Segment « GENERIQUE »

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 ?
 | * Produire,
* Assurer les objectifs de productivité = délais, ROI,
* Ne pas avoir d’incident de production,
* Assurer la sécurité du personnel,
 |
| 1. Quels contextes peuvent influer sur les tâches à réaliser ?
 | - Absences du personnel- Accidents du travail- Changement de matière- Arrêt machine |
| 1. Quelles tâches impliquent une interaction avec les autres ?
 | - Planning de production- Qualité de la production = client - Evolution de la production = matière, cadence, délais… |
| 1. Quelles problématiques le client essai de résoudre ?
 | - optimisation des coûts de production- délais- réduction des rebuts |
| 1. Y a-t-il des problèmes dont n’a pas conscience le client ?
 | - taux de disponibilité de la machine, - durée de vie des machines, |
| 1. Quelles réalisations peuvent amener une satisfaction au client ?
 | * Performance de la production
* Pas d’accidents de travail
* Machine adaptée aux impératifs de production,
* Parc machine évolutif pour l’avenir,
 |
| 1. Comment veut être perçu le client vis-à-vis des autres ?
 | - Fiable, respect des engagements- Adaptabilité vis-à-vis des changements |
| 1. Comment le client veut se sentir vis-à-vis de son activité de tous les jours ?
 | - Performant- Evolutif- Correspondre aux attentes des donneurs d’ordre,- Etre une référence dans son secteur, |
| 1. Le client est-il amené à abandonner certaines tâches pour en réaliser d’autres ?
 | - 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*



|  |  |
| --- | --- |
| 1. Comment le client définit-il le coût d’une tâche ? – Prend trop de temps, coûte trop d’argent, demande trop d’efforts…
 | - 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, |
| 1. Qu’est-ce qui dérange le client ? Quelles frustrations ? ennuis ?
 | - Pannes,- Incidents non prévus,- Productivité inférieure à celle prévue,- Défaillance du fournisseur, |
| 1. Qu’est-ce qui empêche le client de performer ? que lui manque-t-il ? arrive-t-il à définir ce qui lui manque ?
 | * Adaptabilité de l’outil de production,- Qualité des pièces,(baisser les rebuts)
* Réglage des machines,
 |
| 1. Quelles sont les principales difficultés rencontrées ? comprend-il comment les choses fonctionnent ? a-t-il des difficultés à faire certaines choses ?
 | - Budget d’investissement limité- Pannes machines- Adaptation des nouvelles machines de production |
| 1. Quelles sont ses craintes sur le plan personnel (social…) ? a-t-il peur de perdre la face ? perdre du pouvoir ? statut ?
 | - 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, |
| 1. De quels risques le client peut-il avoir peur ? se pose-t-il la question de savoir ce qui ne va pas ? quels enjeux ?
 | * 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,
 |
| 1. Quelles erreurs le client fait-il ? Utilise-t-il mal un process, une solution ?
 | * 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
 |
| 1. Qu’est-ce qui empêche le client d’adopter une solution ? investissement ? expertise ? d’autres obstacles ?
 | - 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, |

#### Gains attendus par le client

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



|  |  |
| --- | --- |
| 1. Quelles économies réjouiraient le client ? économie de temps, d’argent, d’efforts ?
 | - 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 |
| 1. Quel niveau de qualité attend-t-il ? que voudrait-il de plus ? de moins ?
 | * 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 comprenne,
* Adapter l’outil de production aux besoins réels (flexibilité, entreprise AGILE,)
 |
| 1. Qu’est ce qui satisfait le client dans la solution actuelle ? quelles caractéristiques apprécie-t-il ? quelle performance ? quelle qualité ?
 | - Production assurée et délais respectés,- Coûts définis,- Contrôle qualité efficace,- connaît les machines actuelles,- réparation assurée,- taux de pannes correctes, |
| 1. Qu’est-ce qui rendrait plus agréable la vie du client ? son travail ? meilleur service ? moins de coûts…
 | - 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, |
| 1. A quoi accorde-t-il le plus d’intérêt ? meilleure garantie, plus d’options…
 | * Assistance immédiate,- Pas de pannes,
* Meilleur R.O.I,- Adaptabilité ( FLEXIBILITE) de l’appareil de production, pour le futur,
 |
| 1. Quelles sont les aspirations du client ? ses ambitions ?
 | - Montrer sa capacité à répondre à de beaux donneurs d’ordre, - Avoir le meilleur qualité/prix, |
| 1. Comment mesure-t-il sa performance ? ses échecs ? ses coûts ?
 | - 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, |
| 1. Qu’est-ce qui augmenterai son intérêt pour la solution ? moins de coûts ? moins d’investissement ? moins de risques ? meilleure qualité ?
 | - 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, |

### CARTE DE LA PROPOSITION DE VALEUR

#### Produits et Services



|  |  |
| --- | --- |
| **SOLUTIONS MATERIEL****PIECES DETACHEES** | Machines InjectionMachines ExtrusionPériphériquesFournitures de Pièces détachées |
| **SERVICES** | LogistiqueBureau d’Etudes = SUR-MESURE = FORCE DE PROPOSITIONAssistance TechniqueSAVInstallationFormation UtilisateurDépannageProbleme UtilisateurChangement de MatérielProblème réglage Machine |
| **LOGICIEL M.E.S** |  |

#### Facilitations

*Comment la solution résout les difficultés rencontrées par le client*



|  |  |
| --- | --- |
| 1. …économies ? temps ? efforts ?
 | - Lui fait gagner du temps en terme 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 |
| 1. …le client se sentirait mieux ? atténue les ennuis, les frustrations…
 | - Taux de panne,- Capacité d’évolution des solutions mises en place, |
| 1. Résout la sous-performance…en mettant en place de nouvelles options, meilleure performance ou qualité
 | * Répétabilité / innovation de l’appareil productif
* Sur-mesure = adapté aux ressources de l’entreprise
* Stabilité du process
 |
| 1. Met fin à des difficultés…résout des challenges, facilite les choses, élimine des obstacles
 | - Un process « on s’occupe de tout… » - Formation des utilisateurs- Service Assistance pour dépannage |
| 1. Efface les peurs du client…les risques au niveau image (social…)…perdre la face…
 | - 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, |
| 1. Elimine les risques…finance, social, technique…que les choses tournent mal
 | * ROI optimisé,
* Assistance réactive, avec dépannage
* Le B.E permet d’anticiper les besoins futurs et de mettre en place une évolutivité du parc,
 |
| 1. Aide le client à mieux se sentir dans son job…élimination des inquiétudes…
 | - Accompagnement dans la durée au niveau du fonctionnement des machines, |
| 1. Limite ou élimine les erreurs en l’aidant à bien utiliser un service, un produit…
 | * B.E qui est force de proposition,
* Expérience de plus de 40 ans en configuration d’appareil de production,
 |
| 1. 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. …créée 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,
 |
| 1. Créée des gains au-delà des attentes…offre une qualité supérieure, moins de contraintes…
 | - Accompagnement dans la construction de la solution idéale,- Assistance continue,- Maintenance, |
| 1. Dépasse la solution actuelle…options, qualité, performance
 |  |
| 1. Facilite la vie du client, son travail…moins onéreux, plus de services…
 | * Formation
* Assistance
* Répétabilité
* Amélioration des conditions de travail,
 |
| 1. Gains de pouvoir, d’image de marque, de statut
 | - Production optimisée,- Image de modernité de l’appareil de production, |
| 1. Réalise quelque chose que le client attend…veut…garantie…options
 |  |
| 1. 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 réponde à des donneurs d’ordre prestigieux
* Réactivité de ses chaînes de production,
 |
| 1. Produits des gains qui permettent au client d’être en position de succès, de performance, de coûts…
 | * Fiabilité des installations et machines,
* Taux de Rebuts,- Temps de mise en œuvre, (process « on s’occupe de tout »)…
 |
| 1. 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,
 |