### 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 Injection  Machines Extrusion  Périphériques  Fournitures de Pièces détachées |
| **SERVICES** | Logistique  Bureau d’Etudes = SUR-MESURE = FORCE DE PROPOSITION  Assistance Technique  SAV  Installation  Formation Utilisateur  Dépannage  Probleme Utilisateur  Changement de Matériel  Problème 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, |