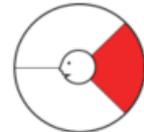


PROFILE CLIENT : Segment « GÉNÉRIQUE »

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

*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"> <li>- Rebuts trop important</li> <li>- Pannes intempestives qui coûtent de l'argent</li> <li>- Pénalités de retard à cause des délais,</li> <li>- Temps de formation,</li> <li>- Temps passé à dépanner la machine,</li> </ul>
<p>2. Qu'est-ce qui dérange le client ? Quelles frustrations ? ennuis ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pannes,</li> <li>- Incidents non prévus,</li> <li>- Productivité inférieure à celle prévue,</li> <li>- Défaillance du fournisseur,</li> </ul>
<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"> <li>- Adaptabilité de l'outil de production,</li> <li>- Qualité des pièces,(baisser les rebuts)</li> <li>- Réglage des machines,</li> </ul>
<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"> <li>- Budget d'investissement limité</li> <li>- Pannes machines</li> <li>- Adaptation des nouvelles machines de production</li> </ul>
<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"> <li>- Peur de perdre de la crédibilité,</li> <li>- Peur de ne pas correspondre aux critères de qualité,</li> <li>- Peur de ne pas apparaître fiable,</li> <li>- Peur du risque au niveau de la sécurité,</li> <li>- Performance en dessous des attentes,</li> </ul>
<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"> <li>- Accidents, blessures</li> <li>- retard de livraison,</li> <li>- Coûts de production élevés,</li> <li>- coûts de production pas performants,</li> <li>- Trop de rebuts,</li> <li>- Défaillance du fournisseur</li> <li>- Adaptabilité des machines,</li> <li>- Machine arrêtée</li> <li>- Dépenses en pièces détachées, Interventions onéreuses, dépense énergétique...</li> <li>- Non-conformité,</li> <li>- Cadence des machines,</li> </ul>

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

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

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

CARTE DE LA PROPOSITION DE VALEUR

*Produits et Services*



<p><b>SOLUTIONS MATERIEL</b></p>	<p>Machines Injection</p> <p>Machines Extrusion</p> <p>Périphériques</p>
<p><b>PIECES DETACHEES</b></p>	<p>Fournitures de Pièces détachées</p>
<p><b>SERVICES</b></p>	<p>Logistique</p> <p><b>Bureau d'Etudes</b> = SUR-MESURE = FORCE DE PROPOSITION</p> <p><b>Assistance Technique</b></p> <p>SAV</p> <p>Installation</p> <p>Formation Utilisateur</p> <p>Dépannage</p> <p>Probleme Utilisateur</p> <p>Changement de Matériel</p> <p>Problème réglage Machine</p>
<p><b>LOGICIEL M.E.S</b></p>	

*Facilitations*

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



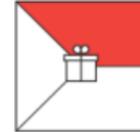
<p>1. ...économies ? temps ? efforts ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lui fait gagner du temps en terme d'intégration de la nouvelle solution,</li> <li>- Conseil sur l'évolutivité du matériel</li> <li>- Bureau d'Etudes qui prend en charge la conception de la machine adéquate,</li> <li>-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

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. ...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,
2. 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,
3. Dépasse la solution actuelle...options, qualité, performance	-
4. Facilite la vie du client, son travail...moins onéreux, plus de services...	- Formation - Assistance - Répétabilité - 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 répondre 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 Rebuts, - 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,