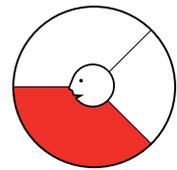


Problèmes des Clients



Questions Déclencheurs

Les problèmes décrivent tout ce qui ennuie vos clients avant, pendant et après l'accomplissement d'une aspiration ou ce qui les empêche simplement de réaliser une aspiration. Les problèmes décrivent également les risques, c'est-à-dire les résultats négatifs potentiels, associés à la mauvaise exécution d'une aspiration ou à sa non-réalisation pure et simple.

Utilisez les questions-tremplins ci-dessous pour vous aider à penser à d'autres problèmes potentiels des clients :

- 1.** Que signifie "trop coûteux" pour vos clients? "Cela prend trop de temps?", "Cela coûte trop d'argent" ou "Cela exige des efforts importants?"
- 2.** Qu'est-ce qui indispose vos clients? Quels sont leurs frustrations, leur tracas ou leurs bêtes noires?
- 3.** En quoi les propositions de valeur actuelles ne satisfont-elles pas vos clients? L'absence de quelles caractéristiques regrettent-ils? Sont-ils gênés par certains problèmes de performances? Mentionnent-ils des dysfonctionnements?
- 4.** Quels sont les principaux difficultés et défis que rencontrent vos clients? Comprennent-ils comment les choses fonctionnent, ont-ils des difficultés à obtenir certains résultats ou résistent-ils à certaines aspirations pour des raisons précises?
- 5.** Quelles conséquences sociales négatives vos clients rencontrent-ils ou craignent-ils? Ont-ils peur de perdre la face, du pouvoir, de la confiance ou du statut?
- 6.** Quels risques vos clients craignent-ils? Des risques financiers, sociaux ou techniques, ou se demandent-ils ce qui pourrait aller de travers?
- 7.** Qu'est-ce qui empêche vos clients de dormir? Quels sont leurs grands problèmes, préoccupations et inquiétudes?
- 8.** Quelles erreurs courantes vos clients commettent-ils ? Utilisent-ils une solution à mauvais escient?
- 9.** Quels obstacles empêchent vos clients d'adopter une proposition de valeur? Des coûts d'investissement immédiats, une courbe d'apprentissage escarpée ou d'autres obstacles empêchent-ils l'adoption?