**MODÈLE DE MATRICE AXÉE SUR LE CLIENT pour Microsoft Word**

Remplissez le modèle à l’aide des instructions ci-dessous pour vous aider à comprendre et satisfaire les besoins de vos clients.

COMMENTAIRES DES CLIENTS

**9**

Identifiez les ressources essentielles nécessaires à la mise en œuvre de votre proposition de valeur auprès de vos clients.

RESSOURCES CLÉS

STRUCTURE DES COÛTS

Répertoriez les principaux coûts liés au maintien d’une approche axée sur le client,
y compris les coûts liés au marketing, à l’assistance client et à la fourniture de produits/services.

**10**

Mettez en place un système ou une méthode pour collecter et analyser les commentaires de vos clients.

**8**

CANAUX

**7**

Décrivez comment vous contacterez vos clients et communiquerez avec eux, en indiquant notamment les canaux marketing, de vente et de distribution.

**6**

Définissez la nature de la relation que vous souhaitez établir avec chaque segment de client (assistance personnelle,
libre-service, interactions automatisées, etc.).

RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Expliquez clairement comment votre produit ou service résout les difficultés des clients et leur est bénéfique.

**5**

PROPOSITIONS DE VALEUR

GAINS DES CLIENTS

**4**

Répertoriez les avantages ou résultats positifs recherchés par vos clients.

DIFFICULTÉS DES CLIENTS

**3**

Indiquez les défis ou problèmes rencontrés par vos clients pour atteindre leurs objectifs ou effectuer leurs tâches.

TÂCHES DES CLIENTS

**2**

Décrivez les tâches que vos clients cherchent à accomplir ou les besoins qu’ils essaient de satisfaire.

SEGMENTS DE CLIENTS

Identifiez et répertoriez les groupes de clients spécifiques ciblés par votre entreprise.

**1**

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et exactes, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site Web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |