**[](https://fr.smartsheet.com/try-it?trp=18094)MODÈLE DE MATRICE AXÉE SUR LE CLIENT pour Microsoft Word AVEC EXEMPLE DE TEXTE**

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

**10**

Investissement dans l’infrastructure des bornes de recharge, le développement et la maintenance de la technologie, le marketing et l’assistance client.

STRUCTURE DES COÛTS

RESSOURCES CLÉS

Un réseau de bornes de recharge stratégiquement situées, technologie de recharge avancée et équipe d’assistance client dédiée.

**9**

Envoi d’enquêtes aux clients régulièrement par e-mail et via l’application, création et contrôle d’une section dédiée aux commentaires sur le site Web, et suivi de nos canaux de réseaux sociaux.

**8**

CANAUX

**7**

Une application mobile pour localiser les bornes de recharge et y accéder, une plateforme en ligne de gestion des comptes et une assistance téléphonique.

**6**

Fidélisation de la clientèle grâce à une application mobile conviviale, un service client réactif et un engagement communautaire.

RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Fourniture de solutions de recharge des véhicules électriques rapides, écologiques et largement accessibles.

Cela inclut une technologie innovante pour gérer efficacement la recharge du parc automobile.

**5**

PROPOSITIONS DE VALEUR

GAINS DES CLIENTS

**4**

Accès rapide et facile à la recharge, tarification abordable et transparente, et technologie de recharge améliorée.

DIFFICULTÉS DES CLIENTS

**3**

Difficulté à trouver des bornes de recharge disponibles, temps de recharge longs et prix et qualité inégaux.

TÂCHES DES CLIENTS

**2**

Recherche de solutions de recharge des véhicules électriques pratiques, rapides et fiables ; recherche d’une solution de recharge des véhicules électriques capables de gérer efficacement la recharge de la flotte.

SEGMENTS DE CLIENTS

Particuliers propriétaires de véhicules électriques, flottes commerciales de véhicules électriques et habitants de zones urbaines disposant d’une infrastructure de recharge limitée.

**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. |