

III. Identification du besoin

1) Analyse du besoin fondamental

Dans le monde compétitif d'aujourd'hui, la satisfaction des clients est la clé de la réussite. Un client perdu, c'est d'abord une perte d'image pour l'entreprise. C'est ensuite une perte financière immédiate correspondant aux contrats perdus ainsi qu'une perte différée correspondant aux contrats futurs que ce client vous aurait apportés. C'est enfin des dépenses supplémentaires, en temps et en argent, pour trouver de nouveaux clients.

A cela s'ajoutent les conséquences du traitement des réclamations du client mécontent qui se traduisent par des pertes de temps, d'énergie et d'argent pour l'entreprise.

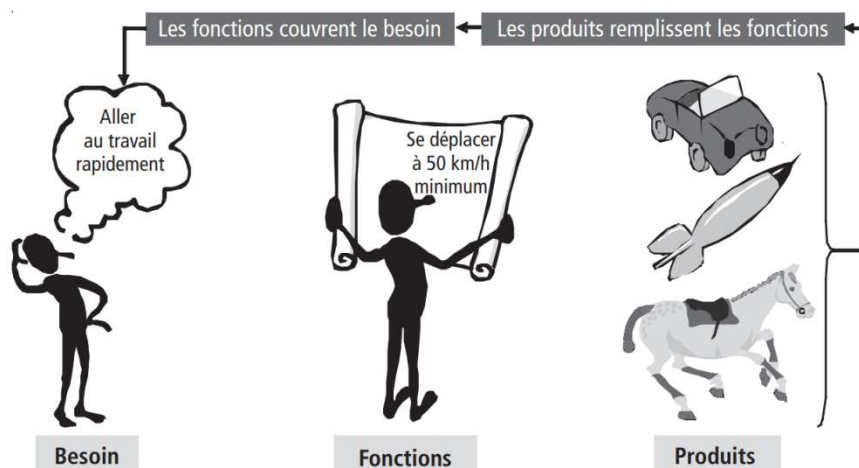
L'enjeu économique et financier de la satisfaction des clients est donc considérable : la satisfaction des clients est donc devenue une priorité pour l'entreprise.

L'insatisfaction du client découle le plus souvent d'une mauvaise compréhension de ses besoins par l'entreprise. Le client ne dit pas spontanément tout ce qu'il désire.

Ensuite, le professionnel voit parfois le client comme il voudrait qu'il soit et non tel qu'il est. Il projette sur le client des besoins inexistantes et n'entend pas toujours ce qu'il demande réellement.

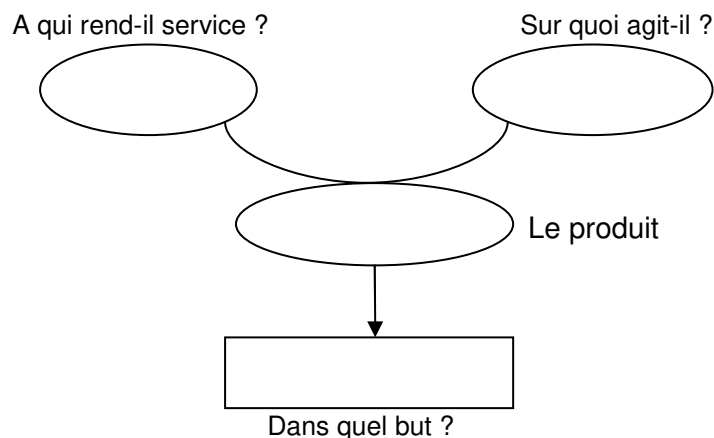
Compte tenu de l'enjeu économique de la satisfaction du client, il importe donc de connaître ses besoins de façon complète et objective.

Telle est l'utilité des outils d'identification des besoins, qui vont permettre d'aboutir à un cahier des charges clair et complet, permettant ainsi d'obtenir un objet répondant aux besoins réels du client.

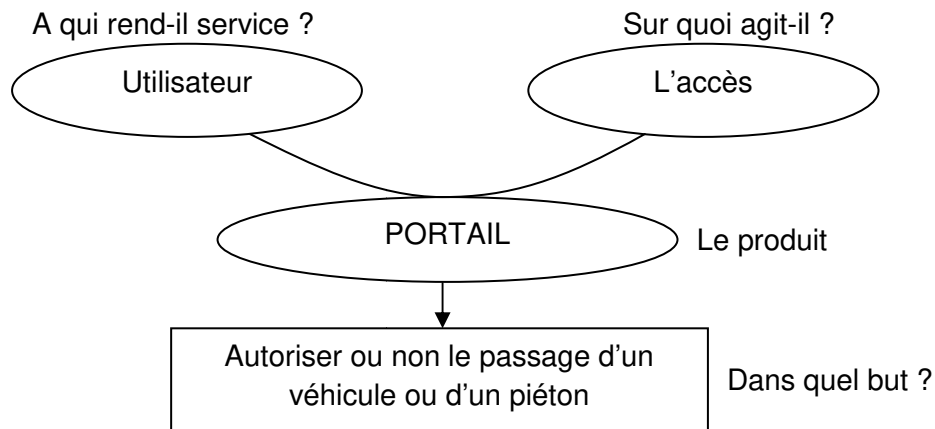
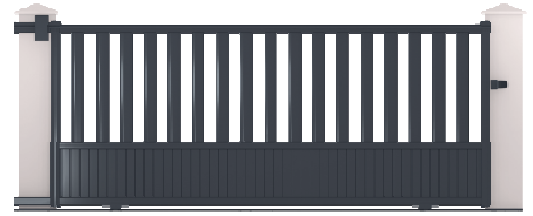


a) Expression du besoin

L'expression du besoin, encore appelée « Bête à cornes », constitue une réponse pertinente à un besoin précisément exprimé et permet de déduire le besoin du point de vue de l'utilisateur et du concepteur. **Elle est la réponse à 3 questions schématisées de la façon suivante :**



Exemple avec un portail :



Besoin du point de vue de l'utilisateur : Contrôler l'accès à son terrain.

Besoin du point de vue du concepteur : Fournir un portail au client, avec un coût de fabrication inférieur à 500€, avec une durée de vie au moins égale à la garantie.

b) Validation du besoin

Afin de s'assurer que la conception de l'objet technique est nécessaire, il faut s'interroger sur le besoin trouvé précédemment.

« Pourquoi le besoin existe-t-il ? But ? Raison ? Risque d'évolution du produit ? »
Cela permet de conclure : « Le besoin est-il réel et stable ? »

Exemple avec un portail :

Pourquoi le besoin existe-t-il ?

But : Interdire l'accès aux intrus

Raison : Sécurité

Risque d'évolution du produit : Pas de risque imminent d'évolution

Le besoin est donc réel et stable.