

## Check-list: voici comment votre entreprise peut convaincre ses clients

### Comment puis-je enthousiasmer mes clients?

Trouvez les solutions sur la base du modèle des niveaux de prestations de marché en répondant aux questions suivantes.

Question	Notre prestation
<b>Prestation principale</b>	
<p>Quelles sont les prestations principales que mes clients considèrent comme évidentes?</p> <p><b>Exemples:</b> exécution professionnelle de l'ordre (p. ex. peinture des murs (peintre), montage d'une prise électrique (électricien), changement de pièces d'usure lors du service auto (garage), etc.)</p>	
<p>Comment puis-je m'assurer, dans l'entreprise, que les prestations principales sont fournies dans la qualité requise?</p> <p><b>Exemples:</b> perfectionnement des collaborateurs, mise à disposition d'outils de travail professionnels, bonnes instructions de travail</p>	
<b>Prestation formelle</b>	
<p>Quelle prestation formelle dois-je fournir pour répondre aux attentes de la clientèle?</p> <p><b>Exemples:</b> exécution ponctuelle, utilisation de matériaux de grande qualité, outils de travail professionnels, respect des normes de sécurité</p>	
<p>Comment puis-je m'assurer, dans l'entreprise, que les prestations formelles sont fournies dans la qualité requise?</p> <p><b>Exemples:</b> planification optimale des affectations et des délais, choix circonspect des fournisseurs, formation intensive des collaborateurs</p>	
<b>Prestation élargie</b>	
<p>Quelles prestations élargies puis-je proposer à mes clients pour les surprendre?</p> <p><b>Exemples:</b> comportement avec le client et implication du client dans la prestation, propreté du chantier à la fin des travaux, présentation des collaborateurs, réception de la prestation, facturation rapide et claire, réglementation accommodante en matière de garantie</p>	
<p>Quels objectifs puis-je atteindre par le développement optimal des prestations élargies?</p> <p><b>Exemples:</b> marketing de recommandation, publicité gratuite via marketing viral ou encore publicité de bouche à oreille</p>	
<p>Comment puis-je trouver régulièrement des idées surprenantes?</p> <p><b>Exemples:</b> écouter les clients et ce qu'ils souhaitent, adapter les idées d'autres branches et entreprises, d'autres pays</p>	
<p>Comment puis-je contrôler si mes mesures sont efficaces et plébiscitées par mes clients?</p> <p><b>Exemples:</b> demander aux nouveaux clients comment ils sont arrivés chez nous, demander un feed-back, vérifier la satisfaction de la clientèle, contrôler si la clientèle de base a pu être développée et si de nouveaux clients ont été acquis, comparer le chiffre d'affaires, les ventes et les coûts avec le budget, calculer et vérifier la valeur des clients</p>	
<p>Comment puis-je intensifier le phénomène de recommandation par les clients?</p> <p><b>Exemples:</b> favoriser activement les recommandations en offrant des cadeaux/primes, impliquer les magasins avoisinants</p>	

## pe – Gestion de la petite entreprise

Édité par PostFinance en collaboration avec l'Institut suisse pour les PME de l'Université de Saint-Gall