

« Identifier les besoins du client »



Bienvenue !

ILC Consulting a le plaisir de partager avec vous les fondamentaux de la Gestion de projet !

Chapitre 5 : Identifier les besoins du projet



<https://ilc-consulting.fr>

Email: isabelle@ilc-consulting.fr

Tel : 06 24 93 79 00



Isabelle LAURENT COLLIN,

Présidente ILC Consulting

- Consultante pour ILC Consulting (Présidente)
- Professeure Associée au sein d'Excelia
- Certifiée PMP du PMI (Gestion de projet Expert)
- 20 années d'expérience en management de projet dans l'industrie, le bâtiment, les services et le digital.

Des besoins à maturités variables :

Il existe schématiquement 2 environnements caractérisant la maturité des besoins du client :

Lorsque le client est en **mesure d'identifier clairement** ses besoins et de les formaliser dans un cahier des charges . Ce cahier des charges sera ensuite la donnée d'entrée pour définir le projet et ses objectifs .

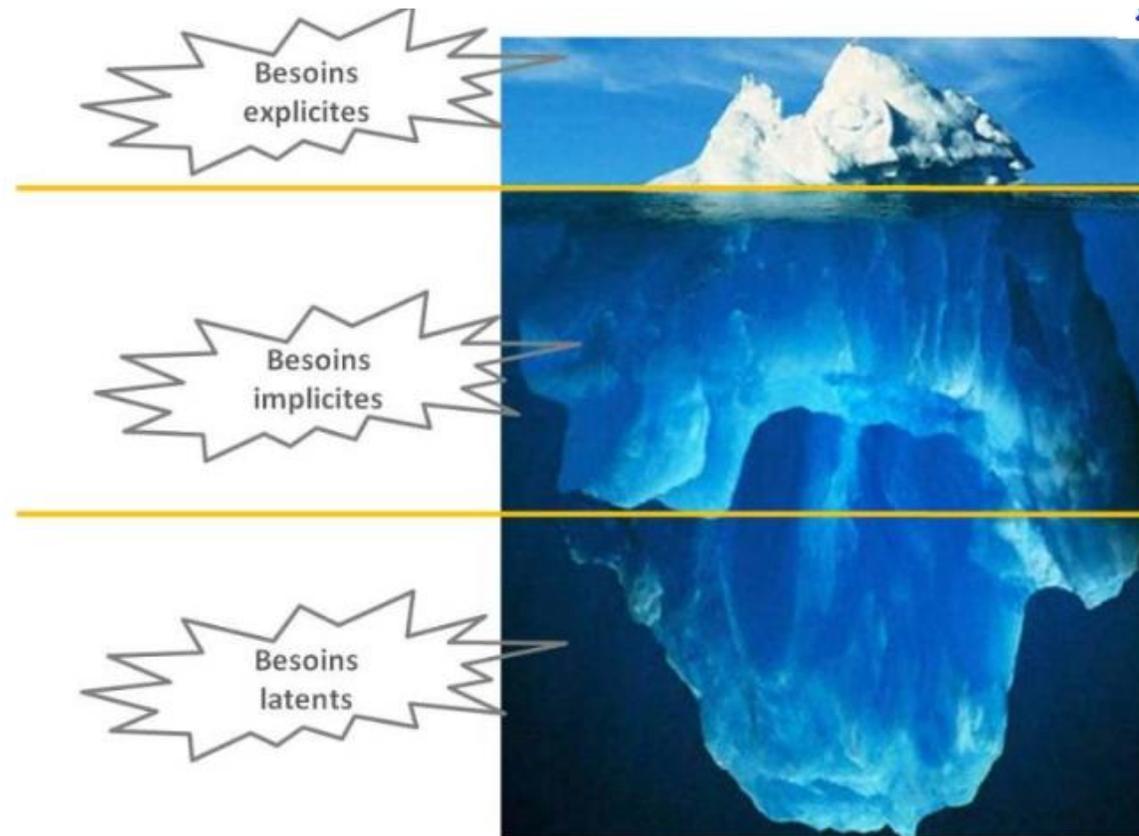


Lorsque le client a **besoin de recourir à des experts** pour identifier, formaliser ses attentes et ses besoins . Dans cet environnement, la satisfaction du client dépendra de l'exhaustivité de l'analyse de ses besoins.



Les 3 catégories de besoins :

Un projet répond systématiquement à ces 3 catégories de besoins :



Les catégories de besoins : Explicite



Besoin explicite :

- ✓ Le problème a été reconnu par le client
- ✓ Il est en recherche de solution
- ✓ Il a formalisé ses attentes selon ses exigences fonctionnelles, cahier des charges.

Pour le vendeur, les besoins explicites :

- ➔ Seront les éléments concurrentiels de son offre
- ➔ Il apportera un rôle de conseil et d'assistance potentiellement limité auprès du client.

Les catégories de besoins : Implicite



Besoin implicite :

- ✓ Le prospect a une vision de ses orientations ou de ses enjeux mais rien n'est formalisé.
- ✓ Ce besoin est une évidence, c'est pourquoi il ne l'énonce pas. (environnement de travail, standards d'industrie, ...)

Pour le vendeur, les besoins implicites :

- ➔ Nécessiteront des investigations en profondeur de l'environnement de travail et de des contraintes professionnelles du client
- ➔ Permettront d'accompagner et d'aider le client à formuler ses besoins sous forme d'attentes explicites.
- ➔ Développeront un espace non-concurrentiel et de différenciation.

Les catégories de besoins : Latent



Besoin latent :

- ✓ Le prospect n'a pas toujours conscience de ce besoin
- ✓ Ses attentes sont profondes et cachées (reconnaissance, sécurité, pouvoir, ...)

Pour le vendeur, les besoins latents :

- ➔ Nécessiteront des investigations en profondeur pour comprendre les moteurs de motivation du client.
- ➔ Permettront d'accompagner et d'aider le prospect à formuler ses besoins sous forme d'attentes explicites.
- ➔ Développeront une relation de « Vente-conseil » qui développe la fidélisation

L'équation de la satisfaction du client :

La satisfaction du client étant la somme des réponses aux 3 types de besoins

$$S = BE + BI + BL$$

Répondre aux **besoins explicites (BE)** = 40% de la satisfaction du client

Répondre aux **besoins implicites (BI)** = 50% de la satisfaction du client

Répondre aux **besoins latents (BL)** = 10% de la satisfaction du client

Rappels du chapitre:

ILC Consulting a le plaisir de partager avec vous les fondamentaux de la Gestion de projet !

Chapitre 5 :
**Identifier
les besoins du projet**

NOTIONS CLES DU CHAPITRE:

1. Les clients n'ont pas tous une identification exhaustive de leurs besoins
2. Il existe de façon systématique, 3 catégories de besoins : les besoins Explicites, les besoins Implicites et les besoins Latents
3. La satisfaction du client passe par l'identification et la réponse apportée par le projet à ces 3 catégories de besoins.

Prochain chapitre :
Le cadrage du projet

**PILOTER
VOTRE**

PROJET

**OUTILS ET BONNES PRATIQUES
DU MANAGEMENT DE PROJET**



Envie d'en savoir plus ?

Envie d'approfondir ?

Vous pourrez retrouver toutes les informations sur **les cycles de vie des projets** et leur mise œuvre dans l'ouvrage :

« *Piloter votre projet* »

d'Isabelle LAURENT COLLIN aux Editions ELLIPSES