

Connaître ses clients

Outil pratique Planification marketing

Choisissez trois segments de clientèle et répondez aux questions suivantes.

Détail Formation
... Votre système D

www.detailformation.com/boiteaoutils

514 899-9555 ▪ 1 888 822-5555
info@detailformation.com

© Détail Formation, Québec
Reproduction permise avec
citation de la source



		Client 1	Client 2	Client 3
LES HABITUDES DE CONSOMMATION	Combien de fois vient-il dans mon commerce?			
	Quand vient-il dans mon commerce?			
	Comment se comporte-t-il dans mon commerce?			
	Quel est le montant moyen de son achat?			
	De quelle façon paye-t-il?			
	Quel est son produit préféré? Qu'est-ce qu'il aime le plus? Qu'est-ce qu'il aime le moins?			
	Pourquoi achète-t-il ce produit?			
	Est-ce lui qui décide de l'achat?			
	À part le produit, est-il sensible : au prix? au service? à l'ambiance?			
	Quels sont ses besoins au téléphone?			
	A-t-il des goûts particuliers?			
	Va-t-il magasiner chez un concurrent?			
	Va-t-il magasiner dans une autre ville?			
Comment se déplace-t-il?				
LE STYLE DE VIE	Quels sont ses centres d'intérêts?			
	Quelles activités pratique-t-il?			
	Quelles opinions, quelles valeurs partage-t-il avec moi?			
	Quels médias écoute, regarde ou lit-il?			
	Dans quel secteur d'activité travaille-t-il?			