

## Checklist d'exemples de FCS - Facteurs Clés de Succès

Les facteurs clés de succès ci-dessous se réfèrent quasi principalement à l'aspect des attentes des clients au-delà de la simple résolution de leur problématique, qu'elle soit un problème à résoudre ou une opportunité d'amélioration.

Ils sont classés dans ces huit grandes catégories :

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p><b>INNOVATION</b></p> <p>Les innovations, quel que soit leur domaine, qui attirent vos clientèles</p> | <p><b>PRESTATION</b></p> <p>Les caractéristiques particulières de vos produits et services</p>           | <p><b>DISTRIBUTION</b></p> <p>Les canaux par lesquels votre clientèle préfère recevoir vos prestations</p> | <p><b>DISPONIBILITÉ</b></p> <p>Les horaires, le support, l'écoute des clientèles, la co-construction du futur</p> |
| <p><b>IMAGE</b></p> <p>L'essence de la marque de votre organisation, sa personnalité, ses valeurs</p>    | <p><b>COMMUNICATION</b></p> <p>Les meilleurs canaux pour que vos clientèles entendent parler de vous</p> | <p><b>PRIX</b></p> <p>La valeur que votre clientèle considère adéquate pour elle</p>                       | <p><b>IMPACT GÉNÉRÉ</b></p> <p>Le changement positif apporté, dans le respect de l'environnement</p>              |

Cette liste n'est pas exhaustive, ni relative à un secteur d'activité spécifique. La meilleure façon de l'adapter ou de la compléter restera toujours le contact direct avec le marché concerné !

### Prestation - Produit

#### Attributs de la prestation

- Praticité
- Délais de péremption
- Goût
- Design
- Couleur
- Espace, volume
- Facilité d'utilisation
- Commerce équitable
- Bio
- Economie circulaire / DD

#### Performance

- Utilité
- Qualité
- Précision
- Technologie
- Modularité
- Accessoires
- Imaginaire - rêve
- Segmentation
- Choix
- Mode(s) d'utilisation
- Mode d'emploi
- Substitution/remplacement
- Garantie
- Pièces de rechange

### Prix

- Sensibilité au prix
- Luxe
- Gratuité de la livraison
- Gratuité du retour
- Remboursement si non satisfait
- Rabais pour quantité
- Modèle premium
- Possibilités de leasing
- Taux d'intérêts

### Distribution (place)

- Lieux - places
- Personnel
- Canaux de distribution
- Self-service
- Modes de livraison
- Installation / montage
- Possibilité de retour (si pas satisfait)
- Canal/lieu de retour

## Communication - Promotion

### Accessibilité des informations

- Site internet
- Revues spécialisées
- Analyses comparatives
- Existence de blogs
- Possibilité d'exprimer ses opinions
- Promotions / soldes / offres spéciales
- Cadeaux
- Démonstrations / essais / tests
- Concours
- Facilités de paiement
- Conseil

## Innovation

### Différentiels

- Design
- Utilisation
- Originalité
- Exclusivité
- Technologie
- Relation
- Rupture de paradigme
- Evolution

## Image

- Visibilité sur Internet
- Références
- Notoriété
- Marque / branding
- Reconnaissance académique
- Reconnaissance publique
- Culture de l'organisation
- Respect des normes / standards
- Logique économique / RSE

## Impact généré

- Mesure de l'impact
- Effectivité de l'impact
- Durabilité de l'impact
- Pertinence de l'impact
- Synergies de partenariats

## Disponibilité

- Délais de livraison
- Horaires
- Ruptures de stock
- Prêt durant la maintenance
- Onbundsman