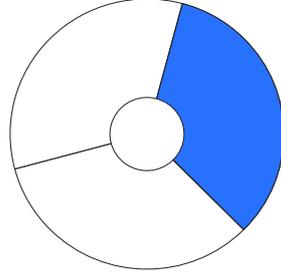


## TRIGGER QUESTIONS



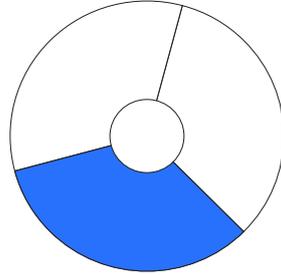
## ASPIRATION DES CLIENTS

### Questions clés

---

1. Qu'est-ce que vos clients souhaitent accomplir? Quels sont les tremplins qui pourraient aider vos clients à réaliser ce travail clé?
2. Quels sont les différents contextes dans lesquels vos clients peuvent se trouver? Comment leurs activités et leur objectifs changent-ils en fonction de ces différents contextes?
3. Qu'est-ce que vos clients doivent accomplir qui implique une interaction avec les autres?
4. Quelles sont les tâches que vos clients essaient d'accomplir dans leur vie professionnelle ou personnelle? Quels sont les problèmes fonctionnels que vos clients tentent de résoudre?
5. Pensez-vous que vos clients ont des problèmes dont ils ne sont peut-être même pas au courant?
6. Quels sont les besoins émotionnels que vos clients tentent de satisfaire? Quels travaux donneraient au client un sentiment de satisfaction?
7. Comment vos clients veulent-ils être perçus par les autres?
8. Comment vos clients veulent-ils se sentir? Que doivent faire vos clients pour se sentir ainsi?

## TRIGGER QUESTIONS



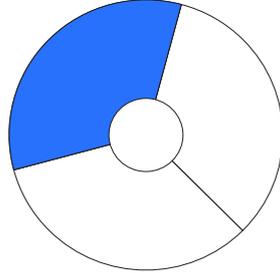
## PROBLÈMES CLIENTS

### Questions clés

1. Comment vos clients définissent-ils le terme de « trop coûteux » : prend beaucoup de temps, coûte trop cher à acquérir ou à entretenir, ou nécessite des efforts substantiels ?
2. Qu'est-ce qui indispose vos clients ? Quels sont leurs frustrations, leurs tracas ou leurs bêtes noires ?
3. En quoi la proposition de valeur actuelle ne satisfait pas vos clients ? Y a-t-il des problèmes de performance qui les gênent ou des dysfonctionnements ?
4. Quels sont les principales difficultés et défis que vos clients rencontrent ? Comprennent-ils comment les choses fonctionnent, ont-ils des difficultés à obtenir certains résultats ?
5. Quelles sont les conséquences sociales négatives que vos clients rencontrent ou craignent ? Ont-ils peur d'une perte d'image, de pouvoir, de confiance ou de statut ?
6. Quels risques vos clients craignent-ils ? Ont-ils peur des risques financiers, sociaux ou techniques, ou se demandent-ils ce qui pourrait mal tourner ?
7. Quelles erreurs courantes vos clients commettent-ils ? Utilisent-ils une solution de la mauvaise façon ?
8. Quels sont les obstacles qui empêchent vos clients d'adopter une proposition de valeur ? Y a-t-il des coûts d'investissement initiaux, une courbe d'apprentissage abrupte ou d'autres obstacles à l'adoption ?



## TRIGGER QUESTIONS

**BÉNÉFICES CLIENTS**

## Questions clés

1. Quelles économies feraient le bonheur de vos clients ? Quelles économies en termes de temps, d'argent et d'effort valoriseraient-ils ?
2. Quel niveau de qualité attendent-ils et que souhaiteraient-ils plus ou moins ?
3. Quelles sont les propositions de valeur actuelles qui séduisent vos clients ? Quelles caractéristiques apprécient-ils ? Quel niveau de performance et de qualité attendent-ils ?
4. Qu'est-ce qui faciliterait le travail ou la vie de vos clients ? Pourrait-il y avoir un temps d'apprentissage réduit, davantage de services ou des coûts moins élevés ?
5. Quelles sont les conséquences sociales positives souhaitées par vos clients ? Qu'est-ce qui les fait se sentir bien ? Qu'est-ce qui augmente leur pouvoir ou leur statut ?
6. Qu'est-ce que vos clients recherchent le plus ? Sont-ils à la recherche d'un bon design, de garanties, de caractéristiques spécifiques ou plus ?
7. De quoi rêvent vos clients ? Qu'est-ce qu'ils aspirent à réaliser ou qu'est-ce qui serait un grand soulagement pour eux ?
8. Comment vos clients mesurent-ils les succès ou les échecs ?
9. Qu'est-ce qui augmenterait la probabilité que vos clients adoptent votre proposition de valeur ? Souhaitent-ils des coûts moindres, moins d'investissements, moins de risques ou une meilleure qualité ?