

**FCS  
Attentes  
des  
clients**

**Impact**

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

**Innovation**

- Design
- Utilisation
- Différentiels
- 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

**Promotion**

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

**Disponibilité**

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

**Prestations**

- Attributs
  - 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 pas satisfait
- Rabais pour quantité
- Modèle premium
- Possibilités de leasing
- Taux d'intérêts

**Distribution**

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