

INNOVATION – DEVELOPPEMENT DURABLE

ECO CONCEPTION

RECUEILLIR LES ATTENTES ENVIRONNEMENTALES DU CLIENT PAR LA CEM (Conception à l'Ecoute du Marché)



Contexte

Pour une entreprise dont l'identité se structure autour de l'innovation, de la qualité de ses produits et du choix du développement durable, l'éco-conception apparaît comme un outil mobilisateur capable de mettre en avant de vraies valeurs

Objectif

L'objectif sera de former des membres de groupe – projet afin qu'ils puissent **organiser l'écoute des clients, saisir fidèlement les besoins** de ces derniers en matière de produits et / ou de services, d'anticiper la demande et d'en faire un avantage concurrentiel.

Cette méthodologie pourra s'appliquer pour mieux comprendre les besoins « écologiques » des clients. Il est conseillé que les entreprises mettent à disposition si possible des produits qui pourront servir d'exemple.

Programme

1^{ère} Journée :

Objectif : transmettre la méthode de prise de notes et d'interview. Les membres du groupe écriront sur « post-it » la « voix des clients » et procéderont à la sélection besoins majeurs, et seront en capacité de préparer les interviews clients.

- 1 Présentation de l'architecture globale d'une C.E.M
- 2 Choix des personnes à interroger :
- 3 Pratique des interviews semi-directifs

2^{ème} Journée :

Objectif : permettre aux participants de traiter tous les retours d'analyse de satisfaction pour construire la comparaison concurrentielle des performances

- 1 Analyse du retour d'expérience
- 2 Classification des attentes clients
- 3 Construire la comparaison concurrentielle des performances

Méthode pédagogique

Deux journées de formation sur la CEM appliquée à l'éco-conception assurée par un expert.

Pendant l'intersession, l'équipe procédera à l'approche des clients pour organiser les visites CLIENTS. Ces résultats permettront de mieux comprendre la méthodologie CEM, de partager le retour d'expérience avec l'ensemble du groupe.

Optionnel : la réalisation d'une CEM accompagnée par l'expert

Condition

Chef de projet, responsable marketing, R&D (personnes connaissant le fonctionnement et l'organisation de son entreprise)

MODALITES SESSION INTER ENTREPRISES

- Durée : 2 jours (2 x 7 heures)
Optionnel : la réalisation d'un pré-diagnostic éco-conception (nous consulter)
- Prix : 1000 € HT
Lieu : Saint Etienne
Horaire : 9h à 12h30 et 13h30 à 17h
Contact : Diarra Kane

