

## Prise en compte du degré d'importance de l'attente

Votre ABCD sera d'autant plus fort si vous intégrez le paramètre *degré d'importance*.  
 Pour l'illustrer, nous avons intégré au tableau ci-dessous une colonne « degré d'importance » de chaque attente du client.  
 Ce degré d'importance a été extrait de votre réflexion préliminaire sur la concurrence et de la matrice que vous avez alors remplie (cf. « L'analyse compétitive »).  
 Cette colonne vous donnera la possibilité de sélectionner les éléments fondamentaux à communiquer.

Degré d'importance	Attentes	Bénéfices proposés	Caractéristiques de l'offre	Démonstrations - Preuves
9/10	Voiture peu coûteuse à l'usage	Une voiture qui ne consomme que 4 l/100 km	(Grâce à) Technologie hybride	<i>Références : la société Taxi plus...</i>  <i>Témoignage : Vous pouvez appeler...</i>  <i>Élément visuel :</i>
5/10	Rapidité du dépannage	Temps d'intervention de 2 heures maximum	(Grâce à) Voiture de remplacement	<i>Engagement contractuel : Nous vous remboursons si non dépanné en 2 heures.</i>  <i>Statistiques : Nos statistiques annexées à notre proposition, démontrent que le temps moyen d'intervention est de 1 heure et 43 minutes.</i>

### PRISE EN COMPTE DES SPÉCIFICITÉS D'ATTENTE POUR DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS

Votre ABCD sera d'autant plus fort si vous intégrez le paramètre **interlocuteurs**.  
 Pour l'illustrer nous avons intégré au tableau ci-dessous une colonne « Interlocuteurs ».  
 Cette colonne vous donnera la possibilité de sélectionner les éléments fondamentaux à communiquer pour chaque bon interlocuteur et, ce qui n'est pas moins important, de vous assurer qu'aucun interlocuteur n'est oublié.

Interlocuteur	Attentes	Bénéfices proposés	Caractéristiques de l'offre	Démonstrations - Preuves
Acheteur ; 9/10	Voiture peu coûteuse à l'usage	Une voiture qui ne consomme que 4 l/100 km	(Grâce à) Technologie hybride	<i>Références :</i> <i>la société Taxi plus...</i>  <i>Témoignage :</i> <i>Vous pouvez appeler...</i>  <i>Élément visuel :</i>
Utilisateur ; 5/10	Rapidité du dépannage	Temps d'intervention de 2 heures maximum	(Grâce à) Voiture de remplacement	<i>Engagement contractuel :</i> <i>Nous vous remboursons si non dépanné en 2 heures.</i>  <i>Statistiques :</i> <i>Nos statistiques annexées à notre proposition, démontrent que le temps moyen d'intervention est de 1 heure et 43 minutes.</i>

### CONSEIL

Si le nombre de lignes devient trop important, ajoutez dans la colonne « A », une colonne d'attentes supplémentaires plus globales (ex financières, techniques...).