

**Grille « guide » de questionnement (non exhaustive)**

<p style="text-align: center;"><b>Thématique</b>  <i>(Chaque thématique renvoie à des diapositives du cours)</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Réponses et sources</b></p>
<p><i>En quoi le service choisi respecte les critères distinctifs par rapport à un produit ? (intangibilité, simultanéité...)</i></p>	
<p><i>Quel est ou quels sont les services de base ?</i></p>	
<p><i>Quels sont les services complémentaires ou périphériques (« fleur de service » ; grille de P VEYS sur l'approche chrono-structurelle)</i></p>	
<p><i>Quels marchés ? quelle(s) cible(s) prioritaire(s) ?</i></p>	
<p><i>Quelle(s) source(s) de différenciation par rapport aux concurrents...compte tenu des bénéfices proposés aux clients et des coûts/efforts qu'il doit déployer ?</i></p>	
<p><i>Quels sont les risques susceptibles d'être perçus par les clients ?</i></p>	
<p><i>Quelles mesures l'entreprise prend afin de réduire ces risques et de « tangibiliser l'intangible » ? (retrouve-t-on ces éléments dans la communication de l'entreprise ?)</i></p>	
<p><i>Y-a-t-il une problématique de « coprésence » et d'interaction entre clients, de « concurrence », conflits, ou de « coopération » (subie, volontaire...)?</i></p>	
<p><i>Quels sont les éléments de la « servuction » (support matériel et physique, design, local/magasin, décor...)?</i></p>	
<p><i>Y-a-t-il un personnel de contact ? (lequel ? combien ? à distance ou non ? quels rôles joue-t-il ?...)</i></p>	
<p><i>Quel processus suit le client de ce service ? (1<sup>ère</sup> phase, 2<sup>ème</sup>, ....)</i></p>	
<p><i>A chacune de ces étapes « horizontales » du client quel processus (vertical) est à l'œuvre en interne (dans l'entreprise) ?</i></p>	
<p><i>Quelles sont les dimensions pertinentes de l'évaluation de la qualité dans ce service afin...que les clients soient satisfaits ?</i></p>	
<p><i>Dans ce service existe-t-il une problématique de temps d'attente et de gestion de « file d'attente » (réelle ou virtuelle) ?</i></p>	
<p><i>Comment le service est facturé ? Que paie le client ? (un forfait, une consommation à l'acte ? au temps ?)</i></p>	
<p><i>La clientèle est-elle segmentée ? selon quel critère ? le service est-il standardisé ou personnalisé ? Dans quelle mesure ? A quelles conditions ?</i></p>	
<p><i>Quel est le modèle économique et de performance de cette entreprise ?</i></p>	
<p>...</p>	

