

# FIGHTING CUSTOMER HABITS / CHANGER LES COMPORTEMENTS CLIENT

Evaluate the customer habits & find the levers to change his/her behaviors / Analyser l'allégeance du client à ses solutions actuelles & trouver les leviers pour changer ses comportements

## Why customer might not change / Pourquoi le client ne changerait pas

### FEAR OF NOVELTY / ANXIÉTÉ DE LA NOUVEAUTÉ



### HABITS LEGACY ALLÉGEANCE À LA SOLUTION ACTUELLE

What are the main referral channels for the customer?  
Quels sont les canaux par lesquels le client se renseigne ?

- Marketplace / Place de marché
- Influencers / Influenceurs
- Social Networks / Réseaux sociaux
- Specialized Media / Média spécialisé
- Brand Website / Site de la marque
- Print / Communication papier
- Other / Autre :

What kind of content does he/her trust?  
Quels sont les contenus auxquels il/elle fait confiance ?

- Rating / Notes
- Customers Testimonials / Témoignages clients
- Video / Vidéo
- Podcast / Podcast
- Blog post / Article de blog
- Tutorials / Tutoriels
- Followers / Nombre d'abonnés
- Friends satisfaction / Satisfaction d'amis
- Other / Autre

### Current Habits Habitudes Actuelles

How long has the customer been using the solution?  
Depuis combien de temps le client utilise-t-il la solution ?

Has the customer subscribed to the solution?  
Le client est-il abonné à la solution ?

- Yes / Oui
- No / Non

Subscription time / Durée du contrat

### Addiction Kind Type d'addiction

Current solution usage frequency?  
Fréquence d'usage de la solution actuelle ?

- Attention addiction  
Économie de l'attention

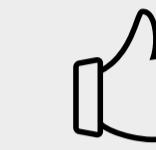
Eg.: notification / Ex.: notification

- Chemical addiction  
Addiction chimique

Eg.: nicotine / Ex.: nicotine

## Why customer would change / Ce qui pousserait le client à changer

### PROBLEM STRENGTH / FORCE DU PROBLÈME



### ATTRACTIVENESS FOR NOVELTY / ATTRACTIVITÉ DE LA NOUVEAUTÉ

MANDATORY FUNCTIONAL NEED FOR THE CUSTOMER  
BESOIN FONCTIONNEL MINIMUM POUR LE CLIENT

#### INVISIBLE PROBLEM PROBLÈME INVISIBLE

The customer didn't know he/she has the problem until

you formulate it to him/her.

Le client ne savait pas qu'il avait le problème avant que vous le lui démontriez.

"Interesting! I never considered this situation through this point of view"  
«Intéressant! Je n'avais vu le problème sous cet angle»

#### PAINLESS PROBLEM PROBLÈME LÉGER

The customer is satisfied enough with his/her current solution.

Le client sait qu'il a le problème mais peut vivre avec.

"Yes I already use a solution, but I probably will use yours if it existed"  
«Oui j'utilise déjà une solution, mais j'utiliserais sûrement la vôtre si elle existait»

### SOCIAL NEED BESOIN SOCIAL

The way the customer is perceived within his/her tribe(s).  
La manière dont le client est perçu au sein d'une tribu.

Tribe/community to which the customer belongs  
Communauté/tribu dont fait partie le client

#### URGENT PROBLEM PROBLÈME URGENT



The customer is dissatisfied enough to search for new solutions.

Le client est insatisfait de sa solution et cherche activement des alternatives.

"I've already compared several solutions but I still have not found the good one"  
«J'ai déjà comparé plein de solutions mais aucune ne fait l'affaire !»

### EMOTIONAL NEED BESOIN ÉMOTIONNEL

The way the customer feels good / reminds memories.  
La manière dont le client ressent du plaisir / se remémore un souvenir.

Memories or feelings that the customer wants to experience  
Souvenirs ou sensations que le client veut vivre