

Sujet :

La segmentation : 3 phases principales

Une bonne segmentation passe par trois étapes principales :

- La pré segmentation commerciale
- La pré segmentation industrielle
- Segmenter et Valider

Date : lundi 7 février 2005

Auteur : Gilles Hémerly

La segmentation : 3 phases principales

Une bonne segmentation passe par trois étapes principales :

- La pré segmentation commerciale
- La pré segmentation industrielle
- Segmenter et Valider

La pré segmentation commerciale

Pour faire une pré segmentation commerciale, trois étapes sont importantes :

- **Définir les caractéristiques discriminantes des clients**

C'est à dire faire la liste de toutes les variables qui peuvent définir un client, et donner une valeur à chacune de ces variables

- **Décrire les relations entre le client et notre entreprise**

C'est à dire faire la liste de toutes les activités depuis l'identification client jusqu'aux services après-vente

- **Croiser les étapes 1) et 2)** afin de déduire les caractéristiques les plus importantes.

Ce qui permet d'organiser les clients en groupes homogènes.

La pré segmentation industrielle

Pour faire une pré segmentation industrielle, trois étapes sont importantes :

- **Définir les caractéristiques discriminantes des produits**
- **Décrire le process de production**
- **Croiser les étapes 1) et 2)** afin de déduire les caractéristiques les plus importantes des produits. Ce qui permet d'organiser les clients en groupes homogènes.

Segmenter et Valider

- **Croiser les pré segmentations** commerciales et industrielles et éliminer les segments non pertinents
- **Définir les limites entre les segments** évidents, même si cela doit se faire de façon intuitive
- Segment par segment, **analyser les limites.**
Est ce que ce segment se différencie de l'autre en terme de concurrent ou en terme de structure de coût ?
Si oui, alors c'est effectivement un segment différent
Si non, alors les segments peuvent fusionner
- **Donner un nom à chaque segment**
Si vous n'en êtes pas capable, alors revenez à l'étape 2 et 3 pour poser la question :
Est vraiment un segment différencié ?