

## La notion de service ajouté au produit industriel

Le service désigne toute prestation répondant à un besoin autre que l'achat d'un bien matériel dans l'activité économique, il est par nature immatériel. Le client ne peut pas identifier le niveau du service rendu avant sa réalisation, il faut donc lui donner les moyens d'évaluer ce que vaudra la prestation proposée avant qu'il ne l'achète.

Le rôle du client est déterminant dans le déroulement du processus car c'est un acteur qui influe sur le résultat du service. Le service se décompose en deux parties : le service élaboré en présence du client, le service où le client n'intervient pas directement.

Voici quelques exemples de services ajoutés au produit industriel.

<b>LA CHAINE DE VALEUR</b>	
<b>CONCEPTION</b> (Un produit plus fiable et intelligent)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir au client la possibilité de co-construire le produit</li> <li>• Etre capable de proposer des maquettes de prototypes en temps réel</li> <li>• Etudier les besoins du client final (le client du client)</li> <li>• Proposer le partage de l'information sur les tendances technologiques</li> </ul>
<b>PRODUCTION</b> (Un produit sur mesure et moins cher)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer un produit fondé sur un assemblage de modules standardisés pour permettre de fabriquer du sur mesure au prix du standard</li> <li>• Pouvoir homologuer le produit du client</li> <li>• Informer en temps réel sur la qualité de fabrication</li> <li>• Réaliser des tests sur mesure</li> </ul>
<b>VENTE</b> (Un choix plus facile et plus rapide)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer un devis informatique immédiat</li> <li>• Disposer d'un système de fidélisation du client</li> <li>• Offrir une tarification sur mesure</li> <li>• Posséder des moyens d'information à distance de type e-commerce</li> <li>• Proposer le financement de l'achat du produit</li> <li>• Permettre la location du produit au lieu de la vente</li> <li>• Informer les prescripteurs du produit du client</li> </ul>
<b>LOGISTIQUE</b> (Un produit en juste à temps)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livrer en flux tendu avec 95% de taux de service</li> <li>• Disposer d'un système EDI (échange de données informatisé)</li> </ul>
<b>UTILISATION</b> (Un confort d utilisation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseiller dans la mise en service du produit</li> <li>• Former le client au produit</li> <li>• Proposer une assistance marketing pour vendre le produit intégré au produit du client</li> </ul>
<b>APRES VENTE</b> (Un produit sans risque)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'engager contractuellement sur la rapidité de dépannage</li> <li>• Garantir une reconfiguration ou mise à niveau permanente du produit</li> <li>• Proposer une assistance client par un centre d'appels téléphoniques</li> <li>• Intégrer dans l'offre un contrat de maintenance du produit</li> <li>• Offrir le diagnostic de panne à distance</li> <li>• Proposer le recyclage des produits</li> </ul>

**Contact :**  
**Hung TRAN**

**SIEGE SOCIAL :**

ACTIPOLE, 31, route de Wantzenau  
 F - 67 800 HOENHEIM  
 Tél. : 06 85 41 54 19 Fax : 01 72 74 31 98

**AGENCE BESANCON :**

12 Passage Charles de Bernard  
 F - 25 000 BESANCON  
[h.tran@competis.fr](mailto:h.tran@competis.fr)

**AGENCE BELFORT :**

6, Ave des Usines  
 F-90 000 BELFORT  
[www.competis.fr](http://www.competis.fr)