



- 1 Fonctions Proportionnelles: La satisfaction du client augmente ou diminue proportionnellement à la performance de la fonction
- 2 Fonctions Obligatoires: Exigences de bases implicites non exprimées par le client (car parfois inconscientes)
- 3 Fonctions Attractives: C'est le « Wow effect ! » Elles sont imprévues et correspondent souvent à une innovation séduisante pour le client qui ne les attend pas.
- 4 Fonctions Indifférentes: La perception du client est neutre; On peut dans ce cas douter de l'intérêt de la fonction

Analyse Brainstorming :

Analyse Brainstorming :

Voix présumée des clients	Fonctions proportionnelles	Fonctions obligatoires	Fonctions attractives (Wow!)	Fonctions indifférentes
	1	2	3	4
Spécifications	Fonctions proportionnelles	Fonctions obligatoires	Fonctions attractives (Wow!)	Fonctions indifférentes
	1	2	3	4
Indicateurs	Fonctions proportionnelles	Fonctions obligatoires	Fonctions attractives (Wow!)	Fonctions indifférentes
	1	2	3	4
Données	Fonctions proportionnelles	Fonctions obligatoires	Fonctions attractives (Wow!)	Fonctions indifférentes
	1	2	3	4