

Garder la clientèle au centre des préoccupations dans la masse d'opérations

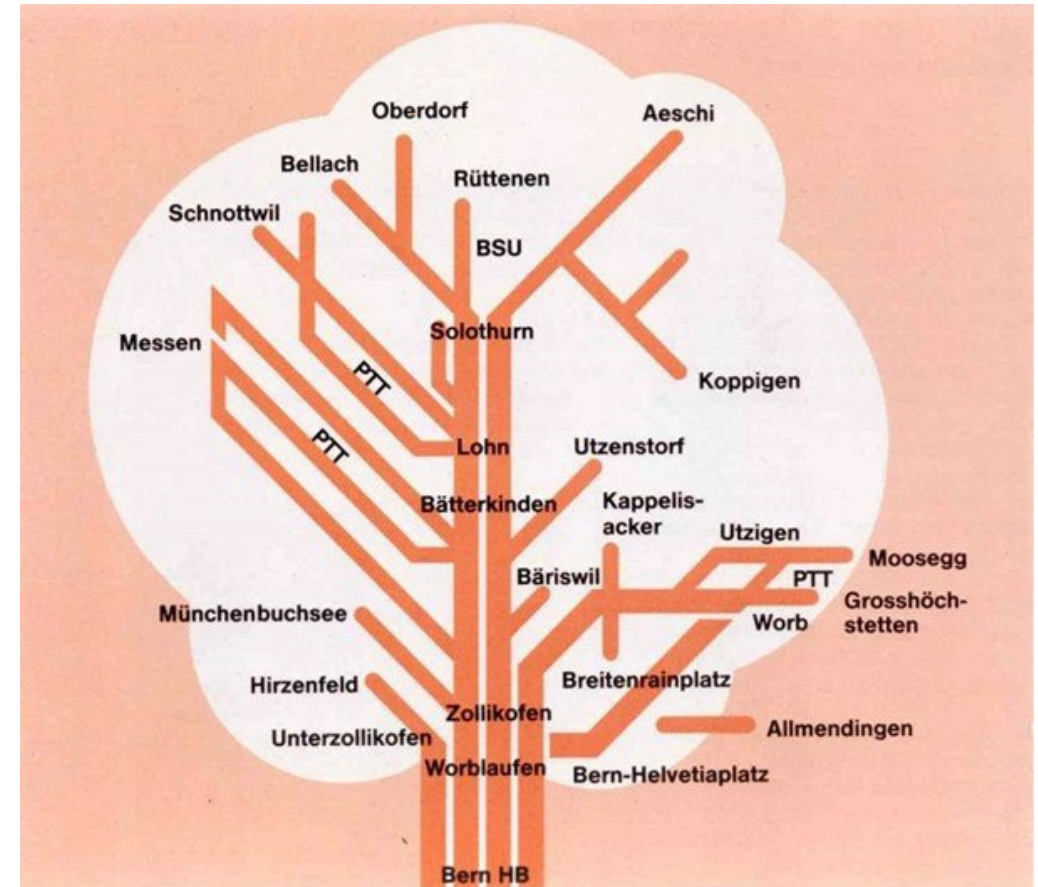
Colloque «La mobilité et les transports publics de demain»

6 mai 2026

Quels sont les
besoins de la clientèle?

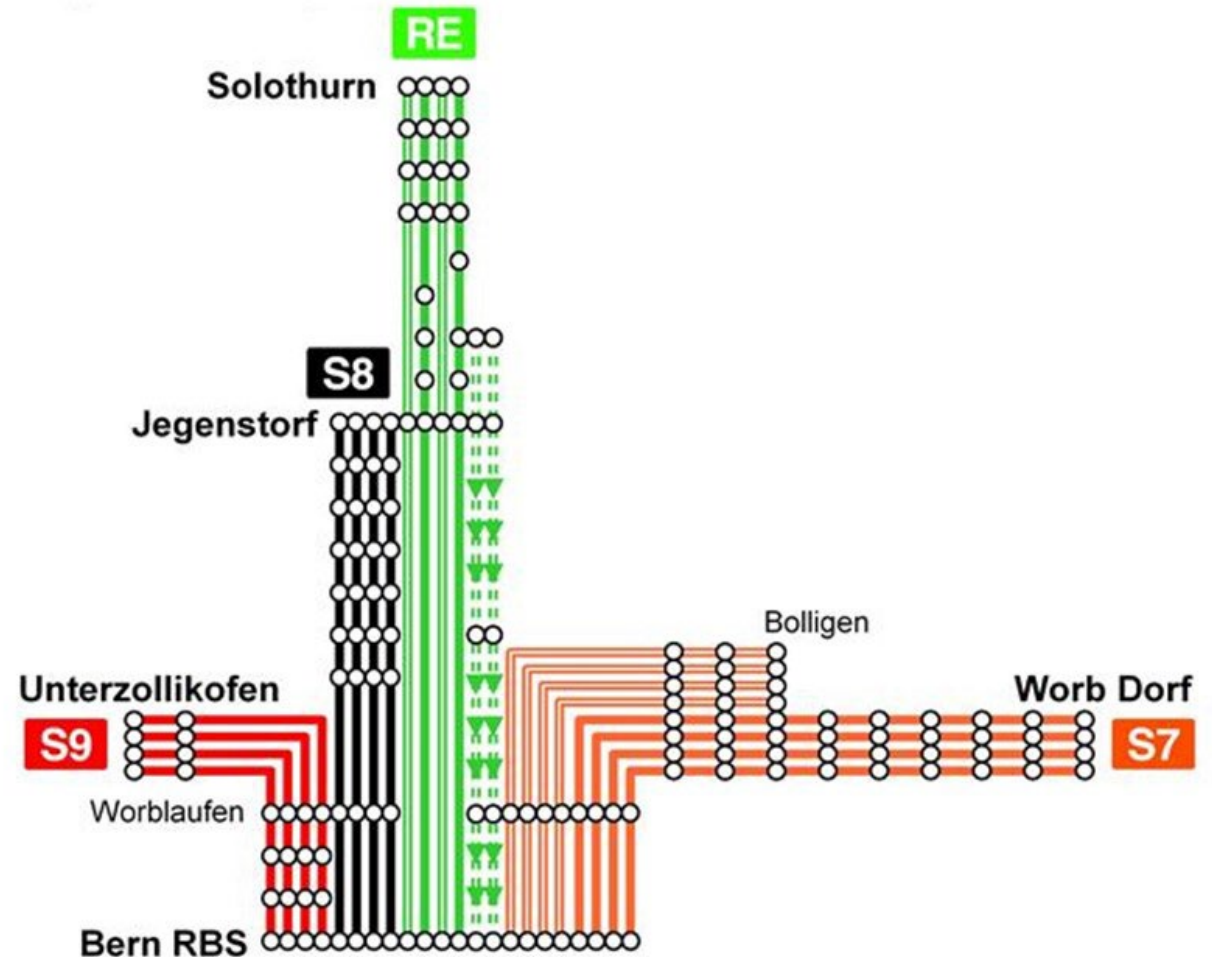


Et quelle est
notre position?



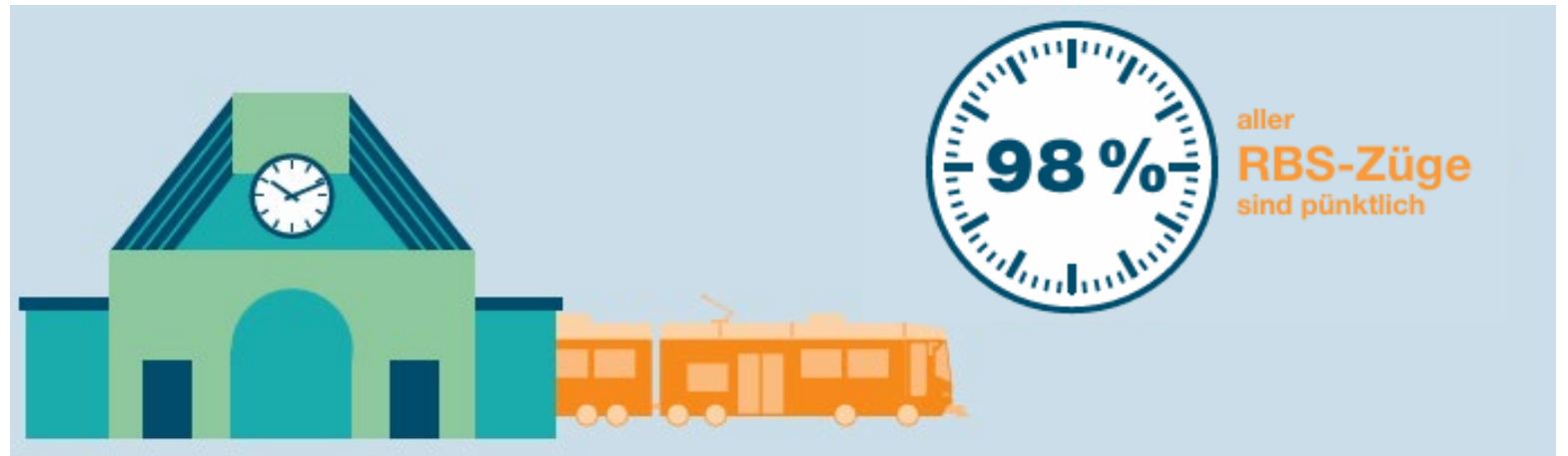
Hiérarchie des attentes de la clientèle

- Utilité de base



Hiérarchie des attentes de la clientèle

- Utilité de base
- Éléments attendus



Hiérarchie des attentes de la clientèle

- Utilité de base
- Éléments attendus
- Éléments souhaités



Hiérarchie des attentes de la clientèle

- Utilité de base
- Éléments attendus
- Éléments souhaités
- Éléments inattendus



Conclusion: fixer les priorités à dessein

Utilité de base

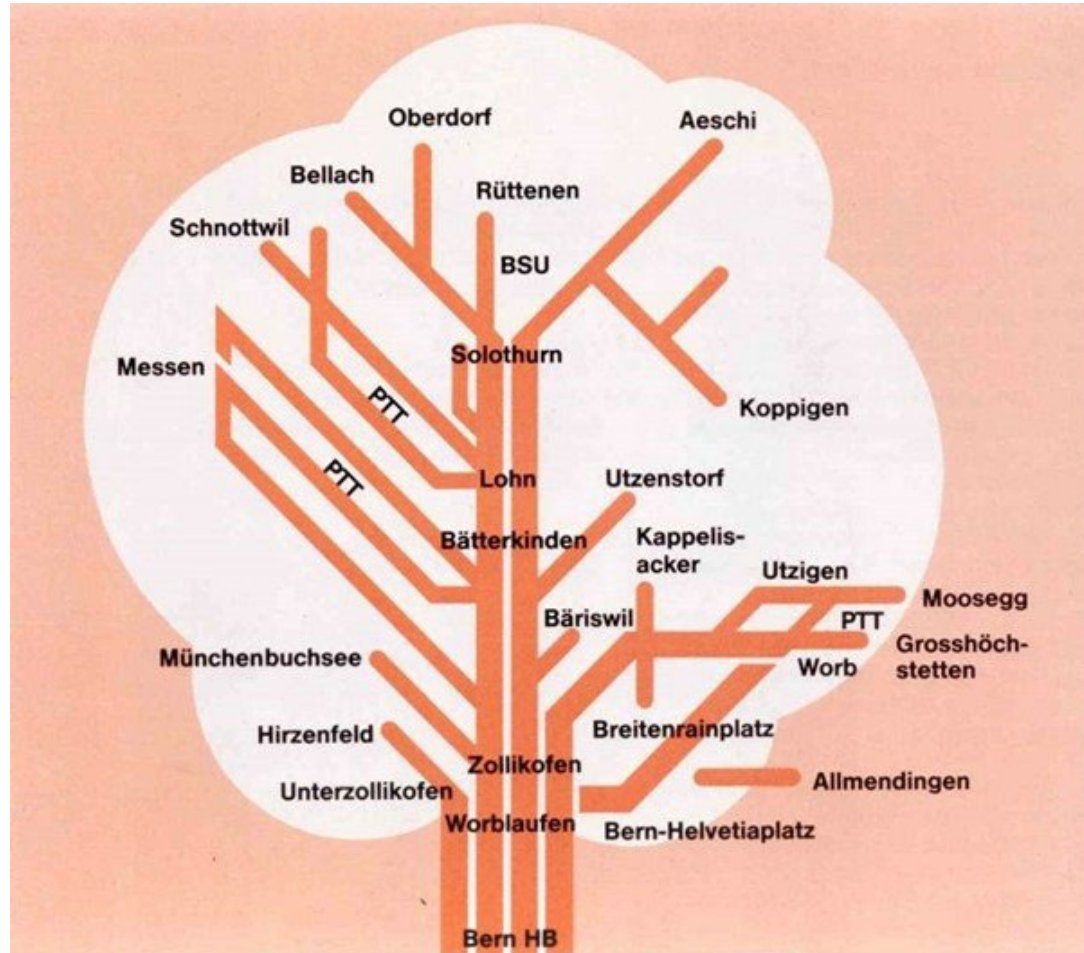
Éléments attendus

Éléments souhaités

Éléments inattendus



Focalisation sur la clientèle pour les correspondances

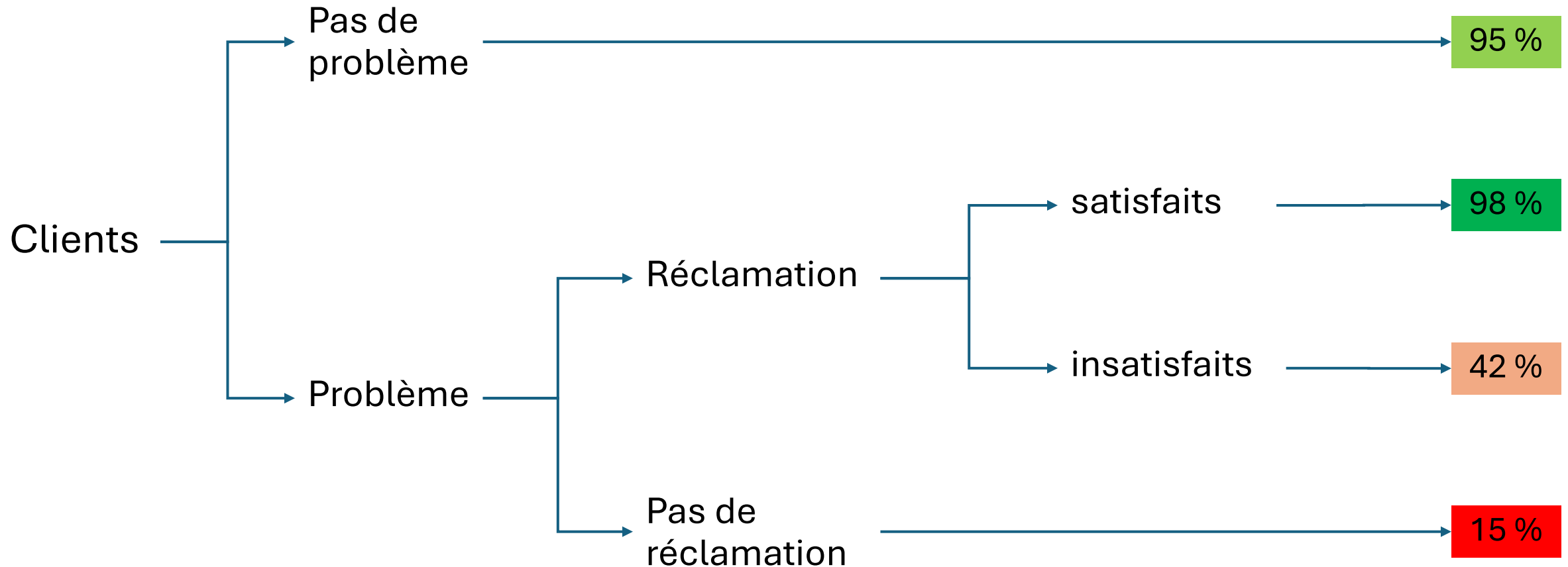


Focalisation sur la clientèle pour les correspondances



- Quai à quai
- À l'abri des intempéries
- Garantie visuelle de la correspondance

Les exigences de la clientèle, une occasion de la mettre au centre



Aborder les exigences de la clientèle

Clarification
individuelle

Rapport
hebdomadaire

Film sur l'intranet

