

## La Segmentation de la Clientèle, ses Besoins & Attentes

Pour vendre de façon , il faut « » sa cible. Cela signifie faire des et ne pas servir tout le monde. Il est cependant possible de servir segments de cible.

Un segment de est un groupe de personnes qui ont les mêmes , que l'on peut servir via le même de distribution, qui seront sensibles à la même et qui accepteront de payer le même

Chaque a des traits particuliers, cela permet d'ajuster son , sa comme et sa commu , mais également de sa clientèle.

Il n'existe pas une "bonne" segmentation, il faut choisir celle qui sera la plus aux prestations que l'on souhaite proposer.

Les critères de segmentation sont de plusieurs types : , socio-d , psychologiques...

Afin de mieux répondre aux des clients, les professionnels de l'Hôtellerie-Restauration peuvent définir des segments en fonction du du séjour ou des de la clientèle.

Des segments peuvent alors se distinguer :

- Les clientèles ou de , en fonction du nombre de
- Les clientèles d' ou de , en fonction du du séjour

Le segment principal :	Le segment :	Les segments secondaires :
C'est le segment de clientèle qui apporte le de chiffres d' à l'entreprise.	C'est le segment que l'entreprise cherche à . Une entreprise peut décider de développer son et viser plusieurs segments cibles.	Les segments secondaires sont des de clientèle qu'il faut savoir multiplier pour augmenter son chiffre d'affaires.

**La Pyramide de Maslow**



Un besoin correspond à une sensation de , d'inconfort ou de privation, qui est accompagnée par l'envie de la faire disparaître grâce à un acte de ou un comportement social. Pour appréhender la notion de besoin, il existe plusieurs typologies, dont la plus connue est celle d'Abrahma Maslow, qui classe et les besoins sous forme pyramidale en distinguant 5 grandes catégories. Maslow considère que le consommateur passe à un besoin d'ordre lorsque le besoin immédiatement inférieur est

Besoin de réalisation de soi

Besoin d'appartenance et de relation

Besoins physiologiques

Besoin d'être reconnu

Besoin de sécurité

Sans être nécessairement un segment de clientèle particulier, la clientèle en situation de a des besoins et des attentes

Les attentes de la clientèle correspondent à ce que le client souhaite ou voir se (nature, qualité, offre de service délivrés). De nombreux facteurs conditionnent ces et expliquent leur grande diversité (circonstance de consommation, temps ou disponibilité, expérience ...)

3 catégories : les attentes de base, les attentes proportionnelles et les attentes attractives.