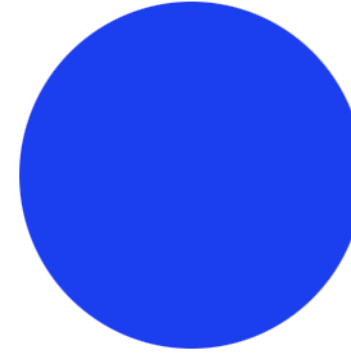


Definition d'un problème ou d'une opportunité// Besoins exprimés

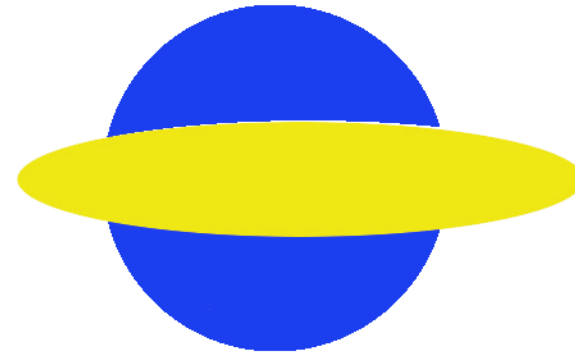
connaissance du client



Besoin réel du client



Relation connaissance /besoin



Besoin exprimé



Besoin réel mais
non exprimé explicitement

