



Suivi du churn

Dictionnaire du churn

Aa Raison	🏷 Tag	≡ Exemples et détails
<u>Insuffisance fonctionnelle perçue</u>	Fonctions manquantes	Le client estime que le produit ne couvre pas suffisamment ses besoins fonctionnels ou métiers, même si l'outil fonctionne bien par ailleurs.
<u>Facteurs économiques ou contractuels</u>	Prix/Facturation	<ul style="list-style-type: none">• Prix jugé trop élevé : surtout si la valeur n'est pas perçue comme suffisante.• Conditions contractuelles rigides : engagement trop long, manque de flexibilité.• Concurrence plus attractive : meilleure offre ailleurs (fonctionnalités, prix, UX).
<u>Résiliation forcée par homeys</u>	Churn homeys	<ul style="list-style-type: none">• Non-paiement : le client ne règle plus ses factures malgré les relances.• Absence de réponse : le client est injoignable, ne répond plus aux sollicitations.• Violation des conditions d'utilisation : usage abusif ou non conforme du produit.• Inactivité prolongée : le compte est techniquement actif mais jamais utilisé.
<u>Problèmes techniques ou de performance</u>	Tech/Perf	<ul style="list-style-type: none">• Bugs fréquents ou instabilité : perte de confiance dans la fiabilité.• Temps de chargement trop long : impact direct sur la productivité.• Intégrations manquantes ou défaillantes : le produit ne s'intègre pas bien dans l'écosystème du client.
<u>Facteurs organisation</u>	Facteurs internes clients	<ul style="list-style-type: none">• Changement de stratégie ou de priorités : le produit n'est plus aligné.

Aa Raison	🔍 Tag	≡ Exemples et détails
<u>nels côté client</u>		<ul style="list-style-type: none"> • Turnover interne : les nouveaux décideurs ne connaissent pas ou ne veulent pas garder l'outil. • Fusion ou acquisition : rationalisation des outils utilisés. • Besoin ponctuel : Le client n'a pas churné parce que le produit est mauvais ou incomplet, mais parce que son besoin était temporaire. Il a utilisé le produit pour une mission, un projet ou une période spécifique, puis a naturellement arrêté.
<u>Expérience utilisateur et design</u>	UX/UI	<ul style="list-style-type: none"> • Interface peu intuitive ou trop complexe : navigation difficile, surcharge cognitive. • Onboarding inefficace : les utilisateurs ne comprennent pas comment démarrer ou tirer parti du produit. • Manque de personnalisation : l'outil semble générique ou trop rigide.
<u>Problèmes liés à la valeur perçue</u>	Valeur perçue	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de ROI clair : les utilisateurs ne voient pas les bénéfices concrets ou mesurables. • Fonctionnalités inutilisées ou mal comprises : trop de complexité ou mauvaise priorisation. • Produit non adapté aux besoins évolutifs : le logiciel ne suit pas la croissance ou les changements du client.
<u>Support et relation client</u>	Support	<ul style="list-style-type: none"> • Support client lent ou inefficace : frustration en cas de problème. • Manque de communication proactive : pas de suivi, pas de conseils personnalisés. • Absence de feedback pris en compte : les clients ont l'impression de ne pas être écoutés.

Le churn

Q3

? Grille de questions suivi du churn