



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

CHAPITRE 01:

Généralités sur le Marketing

MI EMF

MARKETING DES SERVICES
BANCAIRES ET FINANCIERS

Objectifs du cours



- Le cours doit amener l'étudiant à connaître et à comprendre la notion marketing et son apport à la gestion de l'entreprise et à lui permettre d'en utiliser et d'en appliquer les principaux concepts.
- Essentiel au développement et à la vitalité des entreprises, le marketing connaît aujourd'hui une évolution très rapide dans notre société. Ainsi, dans un nombre croissant d'entreprises, le marketing inspire la philosophie de gestion de ses dirigeants. Ce cours constitue une introduction visant à expliquer le rôle du marketing au sein des activités de l'organisation et à présenter les principaux outils marketing utilisés en entreprise.

Bibliographie



- Armstrong G., Kotler Ph., Le Nagard-Assayag E. et Lardinois T. (2007), **Principes de marketing**, Pearson.
- Brée J. (2004), **Le comportement du consommateur**, Dunod.
- Burk Wood M. (2005), **Marketing planning**, Pearson.
- Chirouze A. et Chirouze Y. (2004), **Introduction au marketing**, Foucher.
- Dubois P.-L. et Jolibert A. (1998), **Le Marketing, fondements et pratique**, 3^o édition, Economica.

Bibliographie



- Kotler Ph., Keller K. L., Dubois B. et Manceau D. (2006), **Marketing Management**, 12^o édition, Pearson.
- Lendrevie J., Levy J. et Lindon D. (2006), **Mercator**, 8^o édition, Dunod.
- Martin Vedrine S. (2006), **Initiation au marketing**, Editions d'Organisation.
- Vernet E. (2006), **Techniques d'études de marché**, Vuibert.

Plan chapitre I



- 1. La définition du marketing**
- 2. L'importance du marketing**
- 3. L'évolution du marketing**
- 4. Les domaines du marketing**

Définition du marketing



**Qu'est-ce que le
marketing**

?

QUELQUES IDÉES REÇUES SUR LE MARKETING

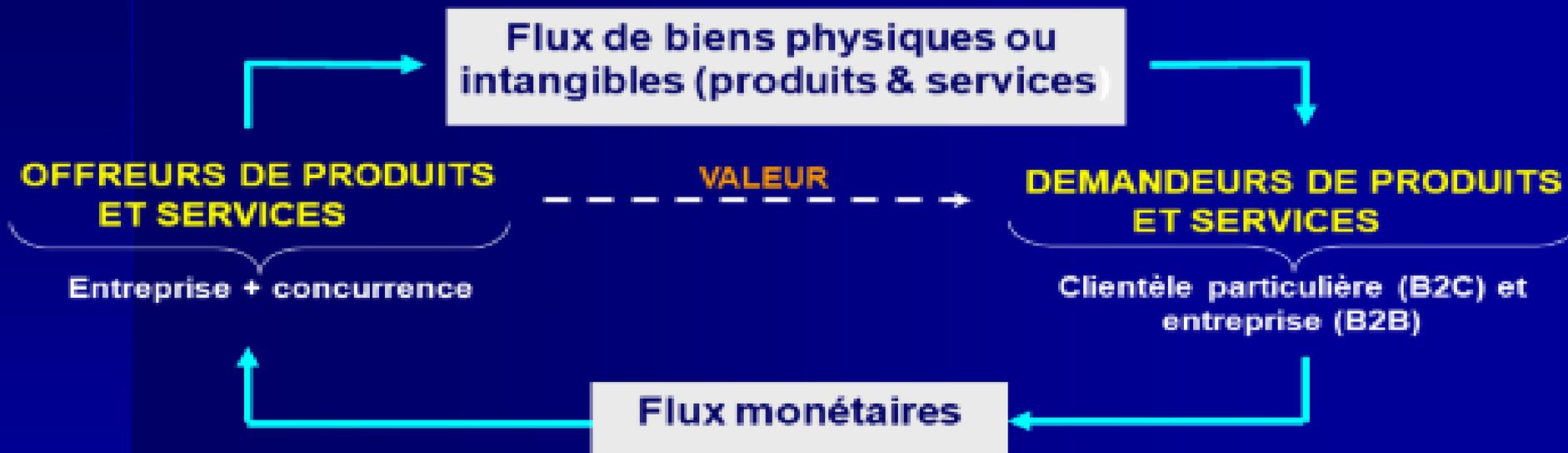
- Le marketing, c'est tout simplement de la **vente**.
- Le marketing cherche toujours à **accroître la demande** pour un produit.
- Le marketing s'applique uniquement au **produits** et aux **biens physiques**.
- Le marketing est une **simple fonction de l'entreprise**.
- Le marketing est une **science**.

QUELQUES IDÉES REÇUES SUR LE MARKETING

- Le marketing est souvent associé à la **vente**, à la **publicité** ou à la création de **besoins** chez le consommateur.
- Le marketing est un phénomène récent, propre à la **société de consommation de masse**.
- Tout le monde (ou presque) fait du marketing :
 - les organisations (entreprises, associations, OSBL, écoles, etc.);
 - les individus (politiciens, artistes, sportifs, etc.);
 - les événements (Festival International de Jazz de Paris);
 - les groupes de pression (Green Peace);
 - etc.

QUELQUES IDÉES REÇUES SUR LE MARKETING

LA NOTION D'ÉCHANGE EST AU CŒUR DU PROCESSUS MARKETING



QUELQUES IDÉES REÇUES SUR LE MARKETING

B2B

- Décisionnaires multiples
- Base de clients plus restreinte
- Le ROI est important
- Les relations sont essentielles
- Les produits B2B sont constamment mis à jour, le contenu doit être régulièrement actualisé
- Les produits B2B sont constamment mis à jour, ce qui rend obligatoire la révision du contenu

B2C

- Un seul acheteur
- Une large clientèle
- Le ROI n'est pas un facteur de décision
- La notoriété de la marque est primordiale
- Le contenu peut être court et percutant car les acheteurs sont généralement motivés par l'émotion
- Moins de changements de produits et de contenu nécessaires

Définition du marketing



- **Le marketing consiste à identifier les besoins humains et sociaux, puis à y répondre**
- **Le marketing répond aux besoins de manière rentable**

Kotler (2006)



Définition du marketing (suite)

Le marketing management est la science et l'art

- de choisir ses marchés-cibles,
- d'attirer,
- de conserver, et
- de développer une clientèle
 - en créant,
 - en délivrant et
 - en communiquant de la valeur.

(Kotler, 2006)

Kotler : « Le marketing est l'ensemble des techniques et études d'applications qui ont pour but de prévoir, constater, susciter, renouveler ou stimuler les besoins des consommateurs et adapter de manière continue l'appareil productif et commercial aux besoins ainsi déterminés. »

Définition du marketing (suite)



Le marketing est une fonction de l'organisation et un ensemble de processus visant :

- à créer,
- à communiquer et
- à fournir une valeur destinée à des clients, de même
- qu'à gérer les relations avec ceux-ci
- de façon rentable pour l'organisation et ses partenaires.

(Association Américaine de Marketing, 2004)

Le marketing...



POUR VOTRE SANTÉ, PRATIQUEZ UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE RÉGULIÈRE. WWW.MANGERBOUGER.FR



Le marketing

Des slogans?

⌘ Carglass

⌘ Décathlon

⌘ Haribo

⌘ Nike

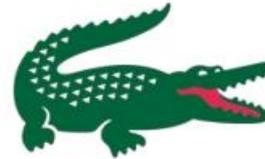
⌘ Panzani

⌘ VW

⌘ Adidas

Le marketing

Des images, des logos



Importance du marketing



**Mais en quoi le marketing
est important dans
l'entreprise
?**

Importance du marketing (suite)



- Désigner les consommateurs appropriés
- Chercher à leur vendre le produit fabriqué par la firme
- Découvrir quels sont les produits que les consommateurs désirent
- Indiquer à la fonction production quoi produire, en quelle quantité, sous quel format, etc.

Le marketing

∞ Années 70:

https://www.youtube.com/results?search_query=Marketing+des+ann%C3%A9es+1970

∞ Années 90:

https://www.youtube.com/results?search_query=Marketing+des+ann%C3%A9es+1970

∞ Aujourd'hui:

https://www.youtube.com/results?search_query=Marketing+des+ann%C3%A9es+1970

Chapitre I. Introduction au marketing

Section III. Évolution du marketing



1. Le développement du commerce :

- XIXe siècle: l'offre créait la demande
- XXe siècle: industrialisation: intensification de la concurrence
- Vers 1910 : généralisation du terme marketing

Chapitre I. Introduction au marketing

Section III. Évolution du marketing (suite)



- Vers 1920: premières études de marché et premiers manuels sur les principes du marketing
- Ensuite, utilisation de la publicité etc.
- Après la Deuxième Guerre mondiale: le réfrigérateur et l'automobile

Chapitre I. Introduction au marketing

Section III. Évolution du marketing (suite)



2. Le marketing moderne:

- Vers les années '50: la démarche de mise en marché part du consommateur
- Au cours des années '70:
 - On passa d'un marketing relativement général standardisé à un marketing spécialisé
 - Marketing sociétal
 - Le marketing atteint le domaine des services des idées (années '80 aussi)
- Années '90: explosion des communications par Internet et débuts du commerce électronique

Section IV. Domaines du marketing



**Sur quoi porte le
marketing**

?

Domaines du marketing (suite)

Le marketing porte sur :

- Les biens
- Les services
- Les événements
- Les endroits
- Les personnes
- Etc

Les domaines d'applications du marketing

| Nature des opérations | Domaines d'applications |
|--------------------------|--|
| Activités lucratives | <ol style="list-style-type: none">1. Biens de consommation courante2. Services aux consommateurs3. Marketing industriel |
| Activités non lucratives | <ol style="list-style-type: none">1. Marketing des collectivités et services publics2. Marketing des causes sociales (culturelles)3. Marketing associatif4. Marketing politique |

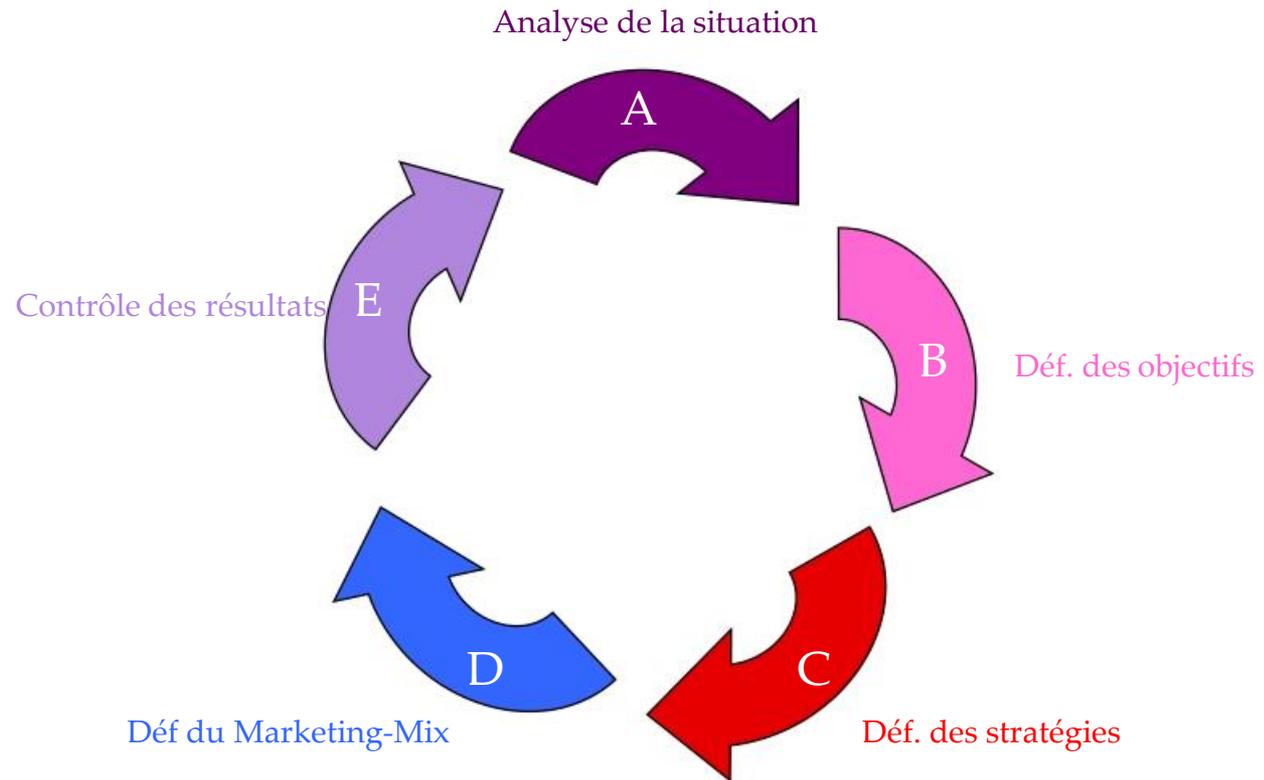
Domaines du marketing

Ce qu'est et ce que n'est pas le marketing

| | OPTIQUE PRODUCTION | OPTIQUE VENTE | OPTIQUE MARKETING |
|-------------------------------|---|----------------------------------|--|
| Contexte | demande > offre | offre > demande | offre > demande forte concurrence |
| Principe | Produire moins cher et mieux...aux yeux de l'entreprise | Ecouler des produits à tout prix | Concevoir des produits en fonction des goûts des consommateurs |
| Contraintes et limites | Développement de la concurrence | Pas de vision à long terme | Réalisation d'un profit |

Section V : Processus marketing et ses outils

Les étapes du processus



La démarche marketing

- Analyse de l'environnement
 - ◆ L'environnement global
 - ◆ La mise en évidence des attentes

- Diagnostic de la position commerciale de l'entreprise

- Définition du positionnement et sa traduction

La démarche marketing

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Marketing études

Diagnostic externe

- environnement global
- concurrence
- mise en évidence des attentes

Diagnostic interne

ELABORATION D'UNE STRATEGIE

Marketing stratégique

Plan marketing

- définition du positionnement
- objectifs marketing datés et chiffrés

MISE EN OEUVRE

Marketing opérationnel

Mise en œuvre du marketing-mix

Produit, Prix, Distribution, Communication

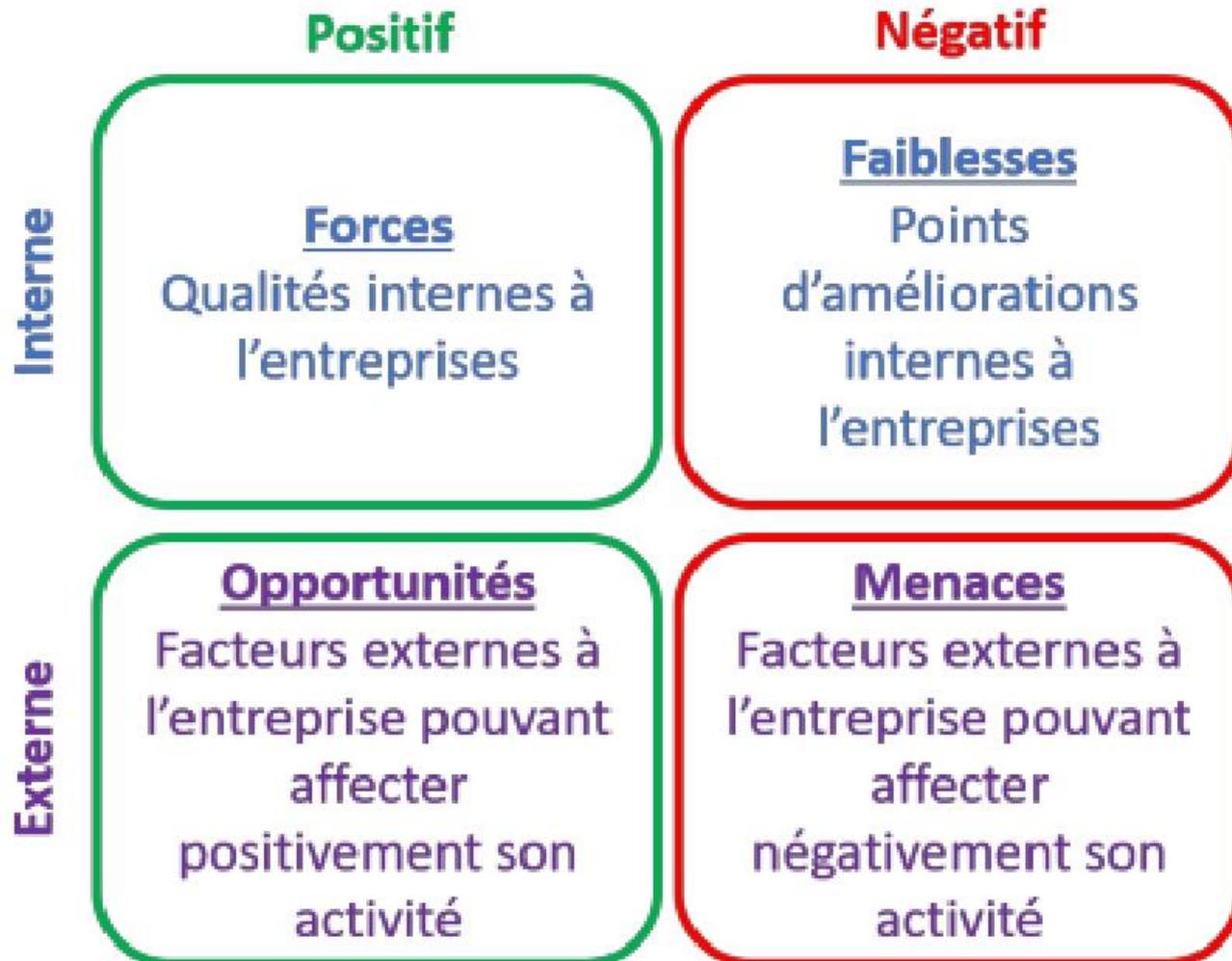
CONTRÔLE

Audit et contrôle marketing

Evaluation des résultats au regard des objectifs



Analyse SWOT



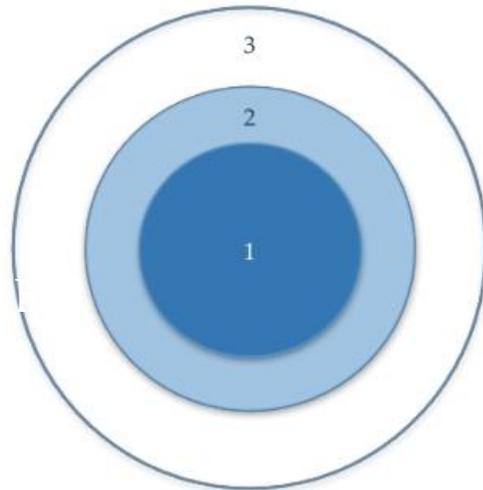
Analyse de la concurrence

Etape A: _____ Quels outils ?

Etudes de marché:

1. Analyse de la concurrence

- Identification des concurrents



1. Concurrence interproduits
2. Concurrence intersegments
3. Concurrence générique

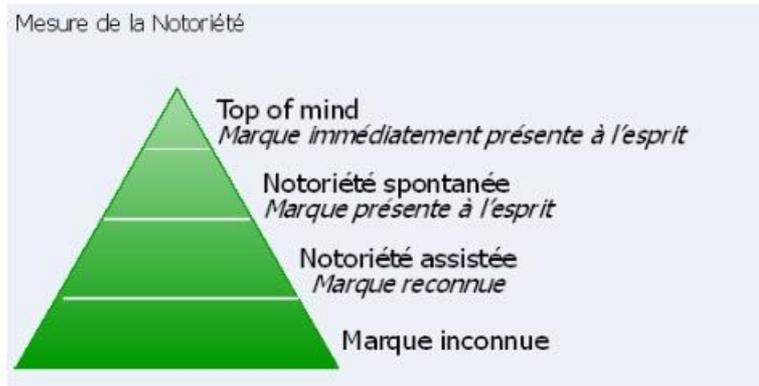
- Cerner le marché (monopole ?)
- Cerner les axes stratégiques de la concurrence, leurs objectifs

3. Processus marketing et ses outils

Etape A: _____ Quels outils ?

Exemple: Mesures de notoriété

- Sondage
 - Notoriété spontanée: quelles marques de ce marché connaissez-vous?
 - Notoriété assistée: marques proposées => combien reconnaissent la marque ?



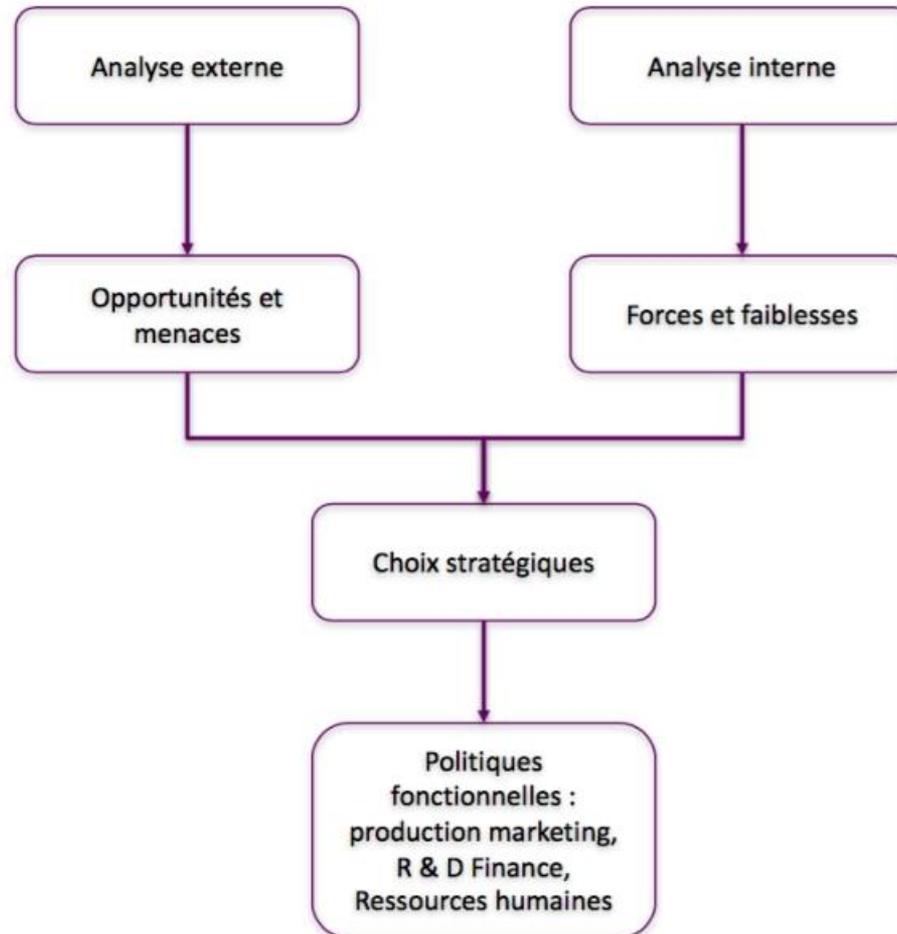
- Trafic sur les sites internet
 - Volumes de recherche (Google Adwords, Google Trends)
 - Veilles des médias sociaux



3. Processus marketing et ses outils

Etape B:

DEFINITION DES OBJECTIFS



3. Processus marketing et ses outils

Modèle SMART



S = Specific => précis

M = Measurable => mesurable

A = Attainable => atteignable

R = Realistic => réaliste

T = Time phased => planifiable dans le temps

3. Processus marketing et ses outils



Etape C:

DEFINITION DES STRATEGIES

=> Opérationnel

COMMENT ?



3. Processus marketing et ses outils

Etape D: **DEFINITION DU MARKETING-MIX**

=> 4 Instruments marketing

Product (Produit)

- Qualité
- Caractéristiques / Options
- Style
- Garantie, ...

Price (Prix)

- Tarif
- Remise / Rabais
- Conditions de paiement, ...

Place (Distribution)

- Points de vente
- (Stock)
- (Moyens de transport), ...

Promotion

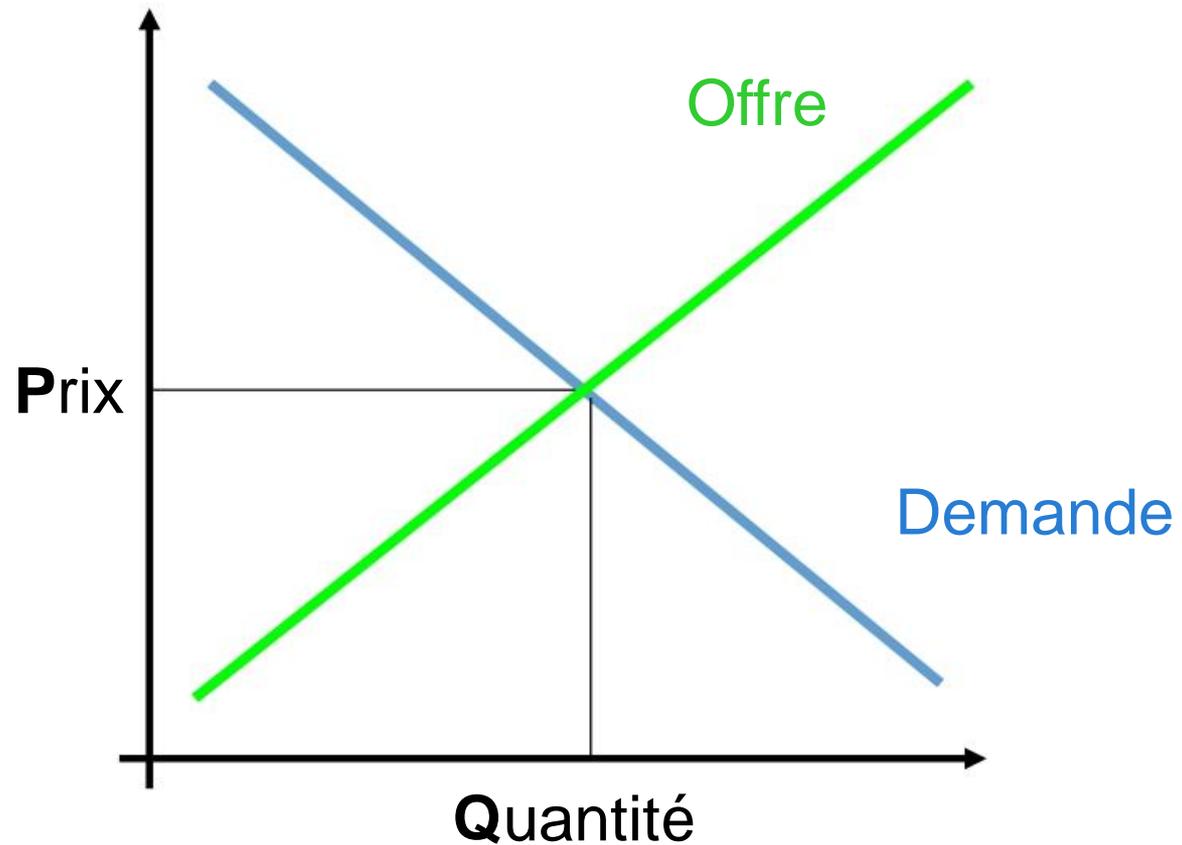
- Publicité
- Promotion de ventes
- Marketing direct, ...

« Un bon marketing débute par le service/produit, s'interroge sur le juste prix et la distribution pour s'achever par le travail de promotion. »

! Dépend de l'offre que l'on veut proposer et du public cible => le poids de chacun des points changent!

3. Processus marketing et ses outils

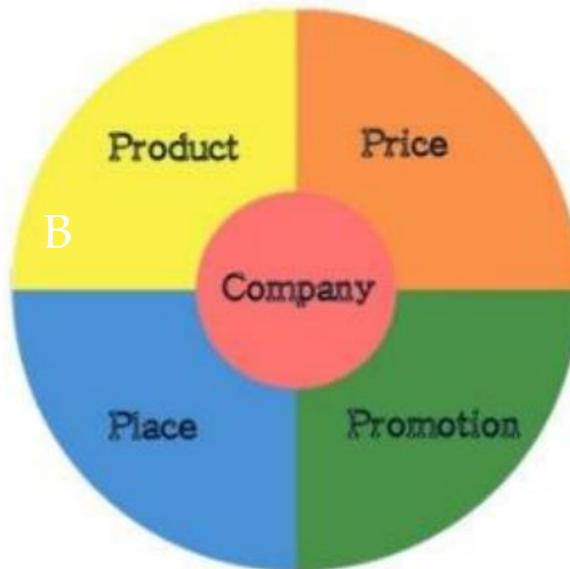
La fixation du prix



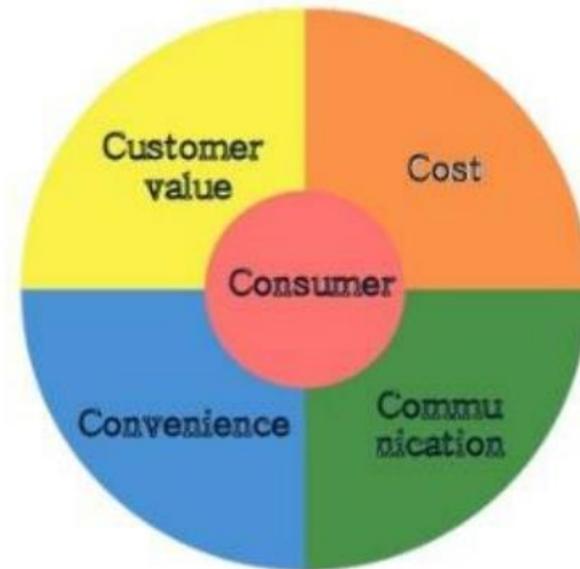
3. Processus marketing et ses outils

Etape D: DEFINITION DU MARKETING-MIX

Marketing-mix: 4P → 4C



E. Jerome McCarthy, 1960



Robert Lauterborn, 1990

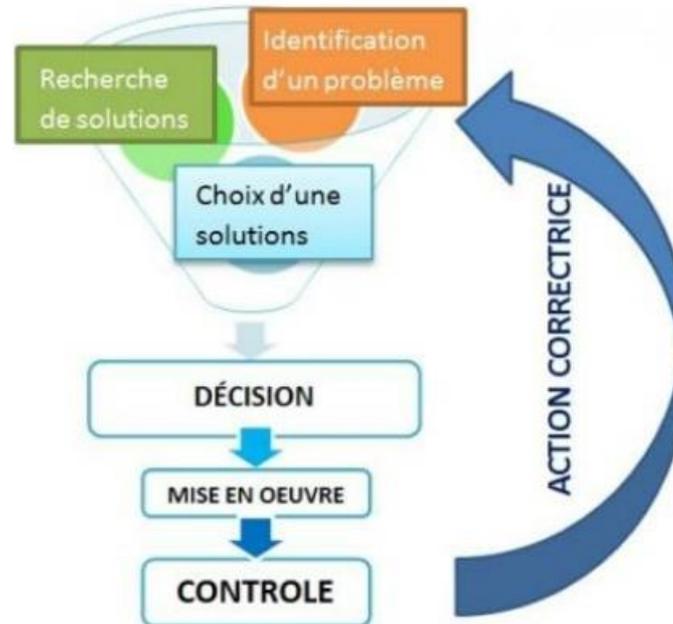
3. Processus marketing et ses outils

Etape E:

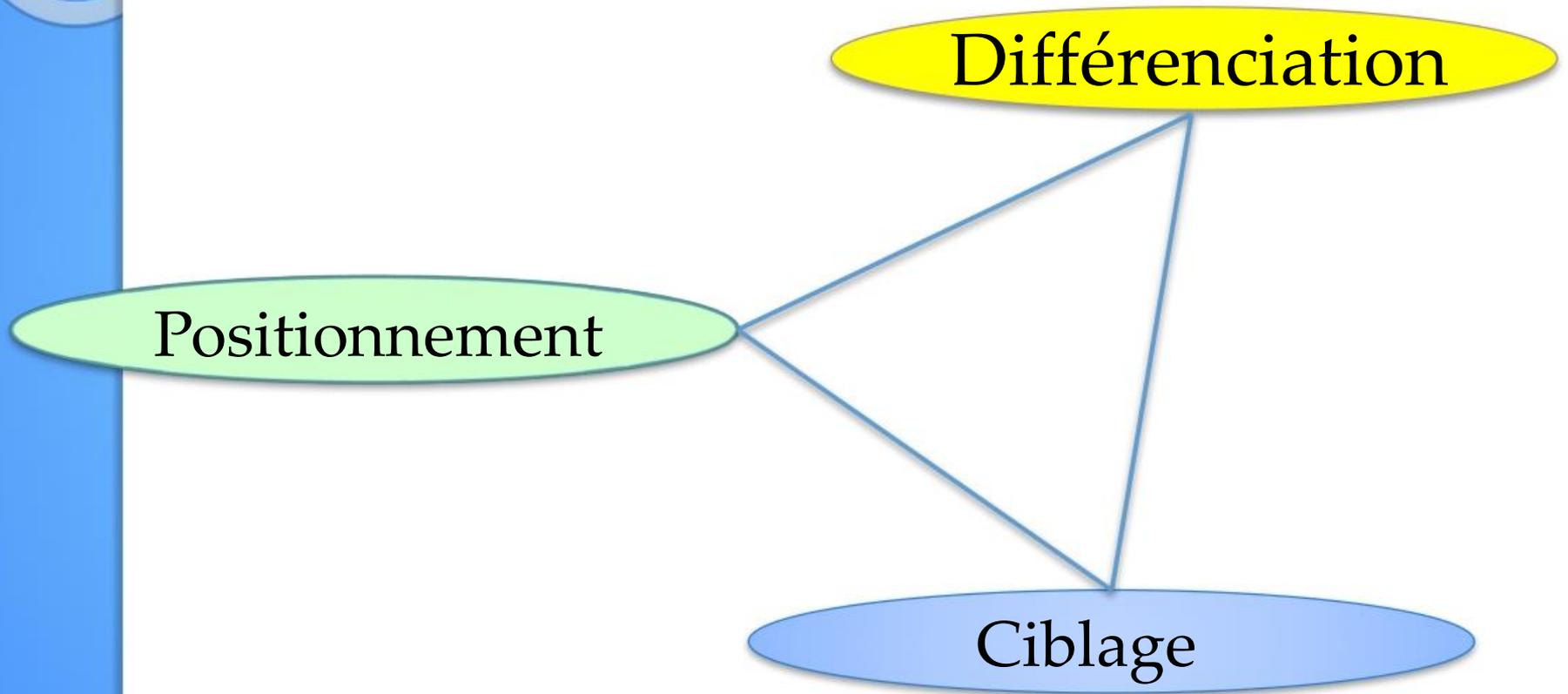
CONTRÔLE DES RESULTATS

=> audit marketing

Par rapport à l'objectif fixé où en sommes-nous?



4. Les règles marketing



4. Les règles marketing

Différenciation



Unique Selling Proposition

✓ - *Winning Zone*

Clear point of difference that meets the needs. make it even bigger.

✗ - *Losing Zone*

Your copetitor meets the consumer needs better then you do. you'll be crushed.

? - *Risky*

Competitive battle ground. use emotion, innovative, superior execution.

Who Cares

Many times, competitors battle in areas the consumer just doesn't care about. Have fun wasting your time.

4. Les règles marketing

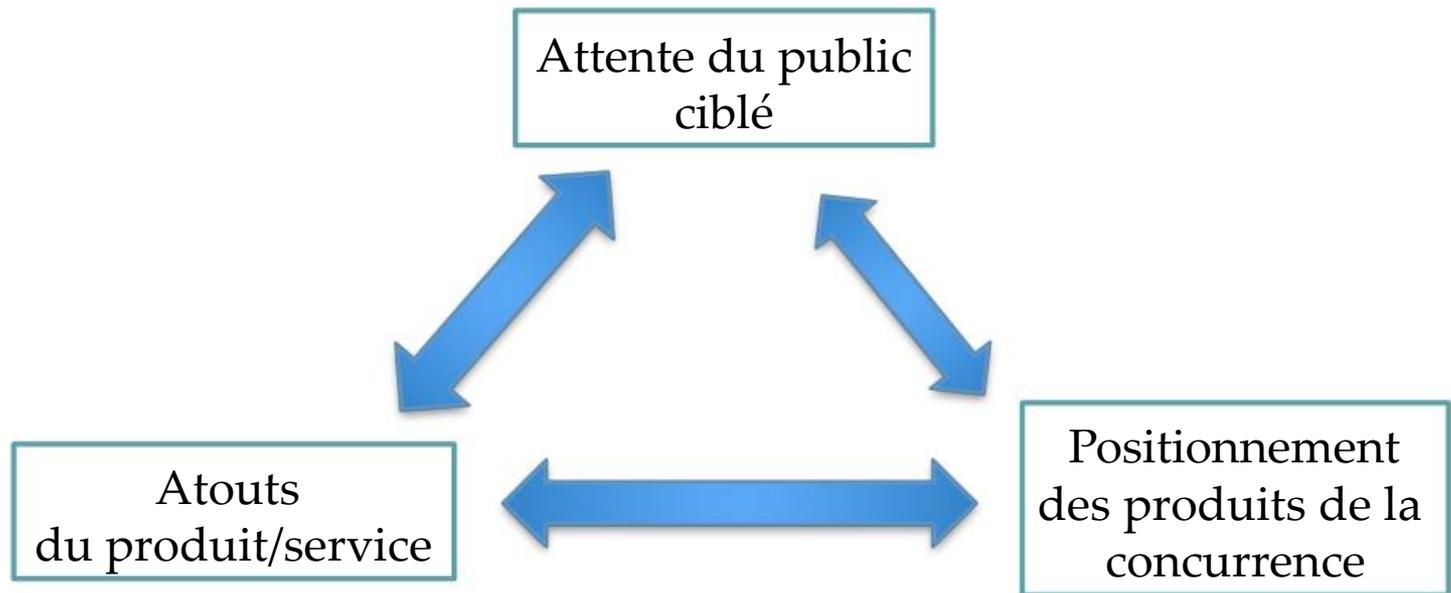
Ciblage

- ☞ Choix d'un segment de clientèle
- ☞ On ne peut pas s'adresser à tout le monde
- ☞ Nécessité de souplesse de la part des prestataires (moniteurs)

4. Les règles marketing

Positionnement

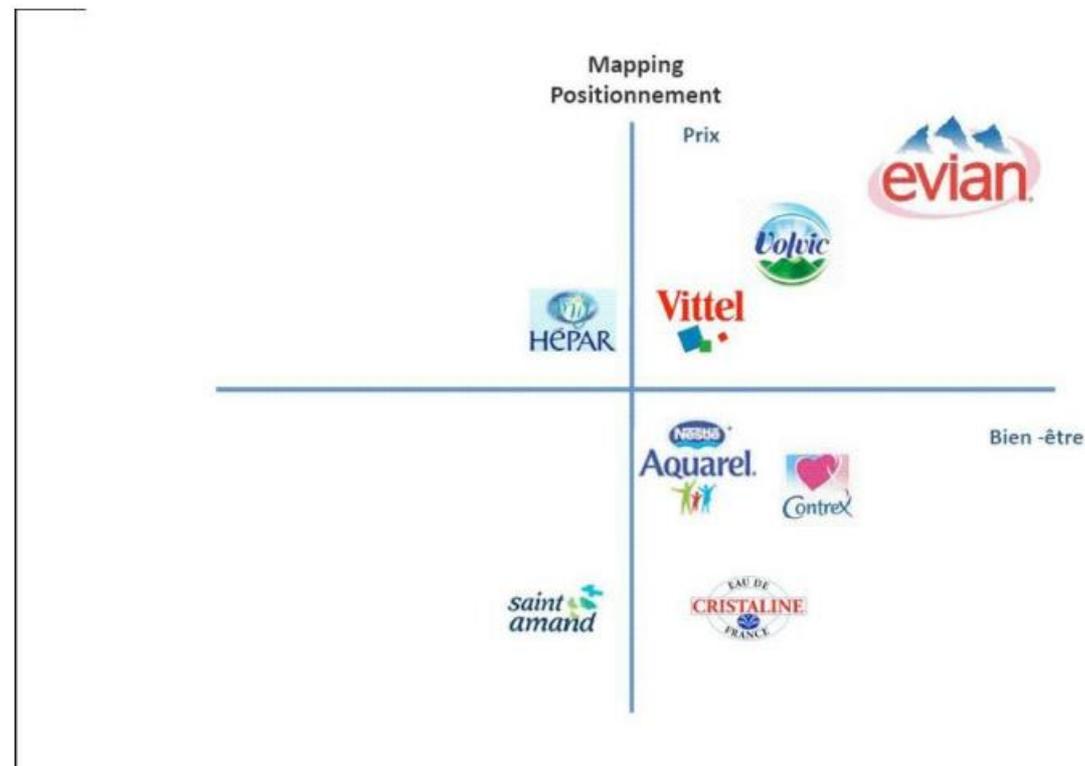
« Triangle d'Or du positionnement »



4. Les règles marketing

Positionnement

« *Mapping de positionnement* »



5. La promotion

But:

Développer les ventes d'un produit/service

- ❧ Attirer l'attention du consommateur
- ❧ Se faire mieux connaître
- ❧ Être plus apprécié
- ❧ Faire acheter

Dernières remarques...

Le travail de promotion:
« Ce que l'hôte perçoit en premier »

Le marketing dans sa globalité:
« Tous les aspects avec lesquels l'hôte va entrer en contact »

« Le but du marketing étant de gagner et fidéliser des hôtes. »