

Examen : COURS L3

durée : 1H30

Spécialité : Psychologie du travail et de l'organisation

Nom :

Module : psychologie du marketing

Prénom :

Enseignant : M.CHALAL

groupe :

1- Expliquez-en quoi la psychologie et le marketing sont interdépendants et comment la connaissance du comportement humain est essentielle pour une stratégie marketing efficace? (6 Pts)

La psychologie et le marketing ont toujours marché main dans la main. La majorité des campagnes marketing sont fondées sur une connaissance approfondie des principes du comportement humain. Connaître le comportement humain est indispensable au marketing car l'un ne peut fonctionner sans l'autre. Mettre de côté l'aspect psychologique est une grave erreur, car une campagne qui rencontre un succès est une campagne qui a su analyser le comportement humain et effectuer un travail approfondi de ses principes afin d'élaborer la meilleure stratégie marketing. Quelle est la raison qui pousse un individu à choisir un produit plutôt qu'un autre ? La connaissance de la psychologie humaine apporte des réponses aux problématiques marketing et sert donc de support pour en tirer des éléments qui amélioreront l'efficacité des activités marketing.

2- Expliquez brièvement les principaux facteurs situationnels qui influencent le comportement d'achat des consommateurs. Illustrez votre réponse avec des exemples concrets? (6Pts)

Les principaux facteurs de situation sont

A. **L'environnement physique** : sont des situations telles que le décor, les odeurs, le climat, la luminosité. Pour un point de vente.

Ex : Une boutique de luxe utilise un design intérieur élégant, une musique douce et un parfum agréable pour créer une expérience d'achat premium, incitant les clients à rester plus longtemps et à acheter des produits coûteux.

B. **L'environnement social** : c'est la présence ou l'absence d'autres personnes dans le contexte étudié.

Ex : un étudiant achetant un téléphone portable de dernière génération pour impressionner ses amis, même si un modèle moins cher serait suffisant pour ses besoins.

C. **La perspective temporelle** : le temps disponible pour effectuer l'acquisition.

Ex : un client qui fait ses courses en fin de journée peut se précipiter et manquer des promotions, tandis qu'un autre, faisant ses courses le week-end, peut profiter des offres et des dégustations gratuites

D. **Les états antérieurs** : c'est la manière d'influencer les sentiments du consommateur dans un sens qui soit favorable à l'entreprise. Par exemple la fatigue, l'anxiété.

Ex : Après une journée difficile, un consommateur peut se permettre un petit plaisir, comme un dessert gourmand ou un bain moussant, pour se détendre et se récompenser.

En comprenant ces facteurs situationnels, les marketeurs peuvent mieux anticiper les comportements des consommateurs et adapter leurs stratégies pour maximiser les ventes et améliorer l'expérience client.

3- Discutez de l'importance de la personnalité dans le contexte du comportement du consommateur? (4Pts)

La personnalité joue un rôle vital dans le comportement du consommateur. Elle influence non seulement les préférences et les décisions d'achat, mais aussi la manière dont les consommateurs perçoivent et interagissent avec les marques. En intégrant la compréhension des traits de personnalité dans leurs stratégies, les marketeurs peuvent créer des campagnes plus ciblées, développer des produits plus pertinents et améliorer l'expérience client, ce qui conduit finalement à une plus grande satisfaction et fidélité des consommateurs.

Ex : Les consommateurs extravertis sont souvent plus sociables et cherchent des expériences stimulantes. Ils peuvent être attirés par des produits et des services qui promettent des interactions sociales et des aventures.

4- Expliquez la théorie de l'action raisonnée de Fishbein et Ajzen. Quels sont les principaux éléments de cette théorie et comment interagissent-ils pour influencer le comportement du consommateur ? (4Pts)

La théorie de l'action raisonnée, développée par Martin Fishbein et Icek Ajzen, est un modèle théorique qui explique comment les attitudes et les normes subjectives influencent les intentions comportementales et, en fin de compte, le comportement réel des individus. Selon cette théorie, les intentions comportementales sont le principal déterminant du comportement, et elles sont elles-mêmes influencées par deux facteurs principaux : Les attitudes envers le comportement, qui reflètent les croyances et les évaluations du consommateur concernant les conséquences du comportement. Les normes subjectives, qui représentent la perception du consommateur des attentes des personnes importantes pour lui. Cette théorie a été largement utilisée pour comprendre et prédire une variété de comportements, y compris les décisions d'achat des consommateurs.

Bon courage

NB :

- Soyez concis et écrivez lisiblement.