

## SECTION 1

# LA DÉMARCHE MERCATIQUE, SES BUTS & SES ENJEUX

**Le marketing est un ensemble de stratégies et de techniques visant à développer l'entreprise en répondant aux attentes des consommateurs.** L'entreprise doit également tenir compte de ses capacités et de son environnement commercial pour construire son offre.

Le marketing utilise tous les champs du savoir et leurs outils :

- l'Économie
- la Gestion (études de rentabilité)
- la Sociologie
- la Psychologie
- les Mathématiques (statistiques, prévisions, modélisation, etc.)
- les Arts Plastiques et Graphiques (design des produits, emballages, etc.)
- l'outil informatique
- les Technologies de l'Information et de la Communication
- etc.

## DOCUMENT 1

Source tastymarcom.com, 27/07/2012 (extraits)

L'exemple de Nespresso

Nespresso : une stratégie marketing bien maîtrisée

[...] Comment Nespresso a-t-il réussi à se positionner en tant que leader sur le marché du café à capsules ?

## Le luxe

Avant toute chose, la marque privilégie des expressions en rapport avec l'univers du luxe et se positionne comme unique expert de son marché.

## La communauté

Nespresso crée également un sentiment d'appartenance à une communauté privilégiée en proposant des avantages exclusifs aux membres de son club. [...]



### Un vocabulaire bien choisi

Le café Nespresso est appelé café « Grand Cru » : un parallèle bien pensé avec l'univers vinicole où n'est pas nommé « Grand Cru » n'importe quel vin. Il s'agit là de créer une distance avec les concurrents en se positionnant en produit très haut de gamme.

### L'innovation

La marque innove en permanence, afin de rester leader sur le marché. C'est pourquoi l'entreprise développe de nouvelles machines tous les 2 ans et propose de nouvelles capsules tout au long de l'année [...]

### La stratégie de vente

Nespresso a mis en place une stratégie de vente remarquable. En effet, leurs machines ne peuvent recevoir que des capsules éponymes. Ainsi, lorsqu'un client achète une machine Nespresso, celui-ci se verra dans l'obligation d'acheter des capsules de café propre à la marque. [...]

De plus, l'image transmise par Nespresso se retrouve entièrement dans ses boutiques. Le côté exclusif, haut de gamme et club de la marque est présent dans les moyens de distributions des produits, qui se font uniquement via le site internet et les boutiques Nespresso. [...]

### La relation client

Par ailleurs, la qualité des relations clients Nespresso est exceptionnelle. En effet, la marque propose une relation personnalisée pour chacun de ses clients à travers des mails, des magazines, des offres exclusives et des séries limitées. En boutique, les vendeurs sont assimilés à des conseillers et non des vendeurs. [...]

### Une communication plus directe

Le leader du marché du café à capsules est présent sur les réseaux sociaux. La communauté sur le compte Facebook est très active et s'élève à 1,7 millions de fans. Le compte Twitter est lui aussi très développé avec 22 284 followers. [...]

Ce texte nous montre quelques pistes pour un marketing réussi. On peut le résumer en disant que le client est placé au cœur de la mercatique Nespresso.

Pour réussir, Nespresso a dû étudier les comportements des consommateurs, mais aussi les opportunités de l'environnement : il fallait en effet se distinguer des concurrents. En vendant du café comme un produit de luxe, **Nespresso a donné une valeur perçue à son produit**. Cette valeur perçue a été jugée par certains consommateurs comme étant supérieure aux concurrents. Mais une fois les clients conquis, il fallait les **fidéliser, c'est-à-dire adopter une stratégie au long cours**. C'est l'idée de la communauté Nespresso. Ce sentiment d'appartenance à la marque a été entretenu par le Club Nespresso, la personnalisation de la relation client et la présence sur les réseaux sociaux.

## SECTION 2

## LES DIMENSIONS DU MARKETING

**Le marketing a une dimension stratégique et opérationnelle.**

**Les décisions stratégiques sont les décisions les plus graves prises par l'entreprise, sur le long terme, et qui sont difficilement modifiables.** Certains choix marketing sont stratégiques comme le choix du marché ou le choix du produit.

## DOCUMENT 2

Source : slate.fr, 29/06/2016 (extraits)

Kellogg's, un exemple de choix stratégique

« Kellogg's ouvre un bar à céréales haut de gamme à New York »

Par Claire Levenson

Pour redorer son image, Kellogg's tente le raffinement culinaire, avec bol de Frosties et Special K au citron, à la pistache et au thym.

Après les bars de céréales de Londres et de Paris, la tendance débarque à New York, mais avec de réelles prétentions gastronomiques. Si les établissements londoniens et parisiens se contentent en général de procurer des céréales vendues en grande surface avec un choix de garniture, le café Kellogg's, qui va ouvrir le 4 juillet à Times Square, propose des créations culinaires ambitieuses pour tenter de redorer l'image de la marque.



En effet, Kellogg's a embauché une jeune cheffe pâtissière adulée par la presse, Christina Tosi, qui utilisait déjà des corn-flakes dans ses desserts célèbres. Pour le café Kellogg's NYC, elle a contribué à la création de plusieurs

recettes comme des Froot Loops avec zeste de citron vert, chamallows et confiture au fruit de la passion, ou encore des Smacks avec miel, noix de pécan grillées et chips de banane.

Puisque le succès de ce genre de café est en général lié à une certaine nostalgie des petits-déjeuners de l'enfance, les bols (qui coûteront entre 5 et 7 € environ) seront accompagnés de petites surprises, à l'image de celles qui se cachent dans les boîtes de céréales.

### Image prestigieuse et cool

Comme l'explique le Wall Street Journal, ce genre d'établissement fait partie d'une nouvelle stratégie marketing des grandes marques, qui consiste à créer des lieux pour « l'expérience » et d'interaction avec les clients, pas seulement des produits.

Le but est en partie pour Kellogg's de se donner une image plus prestigieuse et cool en s'associant à un grand nom de la pâtisserie dans un espace à la déco minimaliste. Les ventes de céréales Kellogg's ont chuté de 8% entre 2010 et 2015 et la marque cherche à montrer que ses produits peuvent être réinventés et mis au goût du jour. [...]

Le document 2 illustre la stratégie marketing des grandes marques. Il s'agit ici de créer un nouveau concept de distribution du produit pour Kellogg's. Le document révèle de nombreux choix stratégiques : la création de bars à céréales, le choix de l'emplacement des bars, le partenariat avec un chef, le choix des produits... Il s'agit d'une stratégie à long terme : entretenir la relation client à travers une expérience de découverte et générer de l'interaction.

Les décisions opérationnelles concernent la mise en œuvre concrète des décisions stratégiques. En marketing, il s'agit essentiellement du plan marketing qui prévoit un ensemble d'actions à mener sur une période donnée (l'année par exemple), avec des objectifs à atteindre et des moyens (financiers, humains, matériels).

Le plan de marchéage ou marketing mix traduit également la stratégie marketing. Mais il s'agit davantage d'une **définition de la politique marketing selon 4 axes principaux, les « 4P »** :

- Product : la politique produit (choix du nom, composition des gammes, packaging, services associés, design du produit...)
- Price : la politique de prix (fixation du prix, offre promotionnelle...)
- Place : la politique de distribution (choix du canal de distribution, merchandising...)
- Promotion : la politique de communication (publicité, événementiel...)

## DOCUMENT 3

Source : marketing-strategie.fr, 17/10/2011 (extraits)

Des 4P au 10P : l'exemple d'autolib

Autolib, un mix-marketing en 10P

Par Nathalie Van Laethem

[...] Quel est donc le mix-marketing d'Autolib ? Comment les 10P du nouveau mix-marketing s'appliquent-ils à cette innovation ?

### P comme Produit

Autolib, c'est un service de location de voiture électrique en libre service, 24h/24h, 7j/7 et 365j/365. Un véhicule en libre service en « trace directe », c'est à dire pouvant être déposé à un autre endroit de la station de départ. Un service en lien avec les nouveaux usages [...]

### **P comme Prix**

Trois forfaits sont proposés: un abonnement à l'année pour 144€, un abonnement premium pour famille à 132€ l'an, un abonnement pour 7 jours à 15€ et un abonnement pour 24H à 10€. A cela s'ajoute le prix à la 1/2 heure. [...]

### **P comme Place (distribution)**

Un maillage important dans Paris qui va aller en se développant [...] Un maillage étendu à 46 villes d'Ile de France, partenaires. Certaines stations seront équipées d'un kiosque pour s'abonner, se renseigner...

### **P comme Promotion**

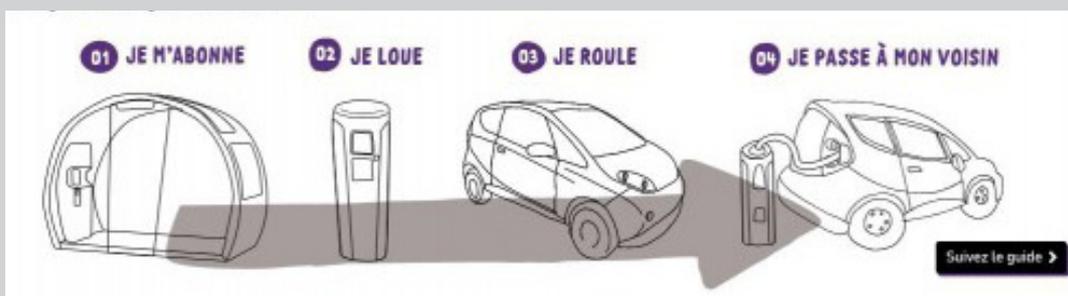
La promotion est déjà commencée grâce au lancement le 2 octobre d'une journée test en grandeur nature. Plusieurs sites dédiés à Autolib, dont celui du Syndicat mixte Autolib et celui dédié aux tests à Paris. L'inauguration sera célébrée le 5 décembre, on imagine que d'ici là les annonces vont se relayer.

### **P comme Partenariat**

Designée par Pininfarina, équipée de pneus Energy Saver conçus par Michelin et fabriquée en série par CECOMP, la Bluecar est le fruit de plusieurs expertises. Et sans oublier le partenariat avec la ville de Paris comme avec les 46 villes partenaires [...]

### **P comme Processus**

[...] Une utilisation simplifiée au maximum pour l'utilisateur :



### **P comme Preuve**

La preuve, ce sont toutes les personnes qui ont déjà testé Autolib, dont on peut retrouver les vidéos, les interviews sur le site Paris.fr.

### **P comme People**

L'ambassadeur de marque est un véritable conseiller qui accueille, renseigne, démontre et répond à toutes nos questions. Il est présent dans les stations qui ont un kiosque. Sinon, l'utilisateur entre en contact avec un ambassadeur de marque par visioconférence [...]

**P comme Permission marketing**

La page Facebook d'Autolib est déjà active : plus de 3 000 fans aiment Autolib!

**P comme Pourpre (comme la vache pourpre, qui n'existe pas... NDLR)**

Autolib est une innovation [...] On peut se déplacer d'un point A à un point B ou C, ce qui n'est pas le cas partout. Le partenariat entre Paris et 46 villes alentours élargit les possibilités d'itinéraire. Le nombre de stations permet un service de proximité. La voiture électrique est aussi une innovation qui va dans le sens du développement durable.

La lecture du document 3 révèle le caractère extensif du marketing. La tentation devient grande de considérer que « tout est marketing ». Sur un plan académique, les 4P restent néanmoins la règle de base.

**En plus de ces 10P, qui marquent un développement du marketing, on parle de plus en plus des 4C en lieu et place des 4P.**

**DOCUMENT 4**

Source : journaldunet.com, 22/01/2013 (extraits)

## Des 4P aux 4C

« Modèle économique : enfin la fin des 4P ? »

Par Benjamin Chaminade

[...] **Nous devons les 4P** - Product, Price, Place et Promotion - à **Philip Kotler**, l'un des fondateurs du marketing moderne [...] et auteur de *Marketing Management* [...]. Si nous devons ce modèle à Kotler pour avoir popularisé le modèle tout le monde a oublié que le véritable inventeur des 4P a été Jerome McCarthy dans un livre intitulé *Basic Marketing*.

P. Kotler a enrichi ce modèle dans les années 80 avec Public opinion & Political power avant que d'autres ne portent à 10 le nombre de P avec Packaging, People, Process et Physical Evidence.

Le modèle 4P ne semble plus suffisant pour de nombreuses raisons.

- Il appartient à un monde où il fallait se déplacer pour acheter.
- Il conduit les vendeurs à mettre en avant les technologies et la qualité de leurs produits alors que ces deux éléments ne sont plus qu'un droit d'entrée sur le marché.
- Il sous-estime le besoin d'identifier la valeur ajoutée par une approche solution globale.
- Il ne permet pas de comprendre l'effet de levier de la relation commerciale comme une source de confiance, de conseil et de résolution de problème.

Ce qui signifie que les 4P ne sont pas obsolètes mais qu'ils ont besoin d'une mise à jour pour s'adapter par exemple au marketing BtoB. [...]

### Les 4P ou les 4C ?

Ce n'est pas la première fois que le modèle est challengé sur l'idée que les consommateurs ne sont plus des moutons dociles et stupides. **En 1993 le professeur Robert Leuterborn** proposa un autre modèle que le 4P : les 4C.

- **Customer** : c'est lui qui est au centre de l'attention, et plus le produit.
- **Cost** : le prix n'est qu'un élément du coût.
- **Convenience** : plus besoin d'aller quelque part pour acheter, parlez en nombre de clics et non en kilomètres.
- **Communication** : plus moderne que la promotion de masse. [...]

Le document 4 nous montre qu'**avec les 4C, il ne s'agit plus simplement d'une extension du marketing, mais d'un changement de nature du marketing, désormais centré sur le client plus que sur le produit.**

- **Customer** renvoie en réalité à la connaissance de ses clients.
- **Cost** renvoie au fait que le prix est relatif : le client supporte d'autres coûts que le prix du produit. Par exemple, pour les achats sur internet, il faut rajouter la livraison.
- **Convenience** peut se traduire par « commodité » : là encore il s'agit de penser aux nouveaux modes de consommation et de distribution. Plutôt que de faire ses courses, le client peut préférer passer commande et venir les chercher, ou encore emporter chez lui le dîner préparé dans un restaurant.
- **Communication** est plus large que la simple promotion des ventes, les technologies de l'information et de la communication servent à personnaliser davantage les messages et les clients attendent plus d'interaction.

## SECTION 3

## L'ÉVOLUTION DU MARKETING

L'ensemble des documents montre une évolution du marketing vers plus de personnalisation, avec en son centre le client. Le marketing s'est aussi adapté aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

Au départ, le marketing est un marketing de masse destiné à inonder le marché avec un produit standardisé. On cherchait alors à diffuser le même produit pour tous grâce aux médias de masse comme la presse, la télévision ou la radio. On parle également de **marketing transactionnel, qui visait uniquement à vendre un produit, une fois** (« one shot »).

Aujourd'hui, le marketing s'attache à développer la relation au long cours avec le client pour le fidéliser. **Le marketing est devenu relationnel** grâce aux fichiers clients, aux cartes de fidélité, aux hotlines. On parle aussi de **marketing one to one** c'est-à-dire d'un produit pour un client particulier ou pour un segment de marché (ensemble de consommateurs ayant des caractéristiques communes). L'utilisation des réseaux sociaux, de l'interactivité possible grâce aux sites Internet font aussi parler de **marketing interactif ou encore participatif** avec l'organisation de flash mob par exemple, ou bien de **marketing 2.0** avec des actions qui peuvent aller jusqu'à créer un buzz (**marketing viral**).

En conclusion, et pour résumer, cette évolution peut être synthétisée dans le tableau suivant :

	Marketing de masse ou transactionnel	Marketing relationnel ou « one to one »
<b>Buts</b>	Vendre un produit.	Fidéliser les clients.
<b>Durée</b>	Approche de courte durée.	Approche de longue durée.
<b>Cible</b>	Client lambda.	Client unique ou segment.
<b>Qualification du produit</b>	Produit identique pour tous.	Produit adapté au consommateur.
<b>Moyens de communication utilisés</b>	Publicité à la télévision, radio, presse.	Campagnes publicitaires classiques. Internet. Réseaux sociaux. Publipostage et cartes de fidélité (fichier clients). Hotlines...

## SCHÉMA DE SYNTHÈSE - LA DÉMARCHE MERCATIQUE

### ETUDIER LE MARCHÉ

(analyse des forces et faiblesses de l'entreprise, analyse des opportunités et des menaces de l'environnement, analyse du comportement des consommateurs, de leurs besoins et motivations)

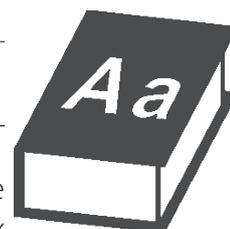
### INFLUENCER LE MARCHÉ

(se positionner face aux concurrents, communiquer avec les clients, anticiper ses attentes voire créer le client)

### ADAPTER L'OFFRE

(répondre aux besoins exprimés, innover, corriger les défauts, perfectionner et renouveler l'offre)

## LEXIQUE : INTÉGRER LES NOTIONS !



- **Marketing ou mercatique** : ensemble de stratégies et de techniques visant à développer l'entreprise en répondant aux attentes des consommateurs.
- **Étude de marché** : étude de l'environnement de l'entreprise, des concurrents, des consommateurs.
- **Les 4P (plan de marchéage ou marketing mix)** : politiques product (produit), price (prix), place (distribution), promotion (communication).
- **Les 4C** : customer (client), cost (coût), convenience (commodité), communication.
- **Marketing interactif, participatif** : le client interagit (on tient compte de ce qu'il dit, de ce qu'il fait) voire participe (on lui demande d'agir, voire de choisir).



1

LA MERCATIQUE, UNE DÉMARCHE CENTRÉE SUR LE CLIENT

## Testez vos connaissances !

Plusieurs réponses sont possibles.

### 1 Le marketing doit prendre en compte :

- L'environnement de l'entreprise
- Les comportements des consommateurs
- Les capacités de l'entreprise

### 2 La démarche mercatique est une démarche scientifique :

- Vrai
- Faux

### 3 Le marketing relationnel remplace le marketing transactionnel :

- Vrai
- Faux

### 4 Parmi ces actions, lesquelles peuvent être considérées comme du marketing interactif ?

- Une enquête de satisfaction
- Conseiller un client
- Une publicité à la télévision
- Faire voter le client pour le retour de son burger préféré

### 5 Un plan marketing peut comprendre :

- Les dates de lancement d'un nouveau produit
- Une étude de marché
- Un plan de marchéage
- Un objectif de chiffre d'affaires
- Des budgets prévisionnels
- Des actions commerciales