



**INSTITUT SUPERIEUR DES ETUDES
TECHNOLOGIQUES DE RADES**
Département des sciences économiques
et de gestion

TRAVAUX DIRIGES

MATIERE : MARKETING	TD N ° : 2
NIVEAU : L1	THEME : Le comportement du consommateur
ENSEIGNANT : Y. ABASSI	

Nombre de pages : 2

EXERCICE N 1 :

Identifier les différentes catégories de situation d'achat puis citer un exemple de produit dans chacune de ces catégories

EXERCICE N 2 :

Citer un exemple de produit dont l'achat est influencé par des leaders d'opinion.

EXERCICE N 3 :

Choisissez un exemple de produit nécessitant un achat complexe et expliquer les différentes étapes par lesquelles passe une personne souhaitant acheter ce produit.

EXERCICE N 4 :

ETUDE DE CAS

Rafika Masmoudi est une ménagère dans la cinquantaine dont les talents domestiques sont reconnus et respectés par sa famille et ses amies. Le mari Mohamed Masmoudi est à l'âge de la retraite. Leurs enfants sont des adultes et vivent ailleurs. La famille Masmoudi habite la même maison depuis 14 ans et durant ces années, ils y ont faits plusieurs réparations et rénovations. Cependant la décoration de la maison n'a pas changé.

Il ya un an Manel la fille des Masmoudi aménagea dans une grande maison dans un quartier situé non loin de chez ses parents. La mère et la fille commencèrent à chercher de nouveaux meubles pour la maison. Manel s'intéresse aux meubles d'occasion aux antiquités et aux tapis orientales. Elles visitèrent une variété d'endroits au souk de la médina ; une boutique d'antiquité, un magasin de meubles d'occasion et un magasin de tapis à bon marché.

Rafika Masmoudi voulait obtenir des informations sur les tapis orientales et posait de nombreuses questions lorsqu'elle en avait la possibilité. Après avoir parlé à de nombreux vendeurs d'expérience, elle apprit à apprécier ce genre de tapis dont elle ignorait tout auparavant.

Peu de temps après, Rafika Masmoudi se rendit à l'une de ses voisines, elle ne peut s'empêcher de remarquer le magnifique tapis du salon et de s'informer sur son prix et ses caractéristiques.

La semaine suivante, elle était en train de visiter l'un de ses grands magasins favoris et décida de voir la marchandise qu'il avait dans le rayon des tapis. Elle remarqua une annonce placée à l'entrée du rayon des tapis et annonçant une vente de tapis orientale avec un rabais de 30%.

Elle sourit avec satisfaction et se dirigea vers une pile de tapis derrière l'annonce. Elle se pencha regarder les prix.

- puis-je vous aider Madame ? lui demande un vendeur.

- Oh, bonjour répondit-elle. Je regarde ce que vous avez en solde.
- Certainement. Le prix de ces tapis a été réduit hier. Ces tapis constituent de très bons achats répliqua le vendeur. Celui-ci en particulier est de 2 mètres sur 2.75 mètres. Il est complètement tissé à la main avec de la laine fine. Voyer la qualité et l'épaisseur de ce tapis. On ne trouve plus cette qualité aujourd'hui.
- Je l'ignorais répondit Rafika Masmoudi. Mais je suppose que bien d'autres sont en solde.
- Tous les tapis de cette section sont en solde, il indiqua une vaste superficie.
- Oh je vois rétorque Rafika Masmoudi .

Elle jeta un coup d'œil au tapis qu'elle avait remarqué. Ensuite elle se pencha pour le toucher l'épaisseur puis regarda au dos de ce dernier pour voir l'étiquette. Le prix avait été réduit de 600 à 420 DT. Elle s'en alla.

Ce soir-là elle raconta à son mari ce qu'elle avait fait durant la journée et lui parla de ce rabais de 30%, d'après elle, était une bonne affaire. Elle lui dit que la collection de ce magasin était la meilleure qu'elle ait vue. Son mari fut d'accord pour l'accompagner.

Deux jours plus tard ils se rendirent au magasin et trouvèrent le rayon des tapis beaucoup plus occupé que la fois précédente. Le vendeur salua M Masmoudi et lui dit :

- Votre femme s'intéresse à nos tapis qui sont présentement en solde à 30%. En voyez-vous un qui vous plaise ?

Mohamed Masmoudi lui dit qu'ils étaient tous beaux et qu'il préférait ceux aux couleurs vives. Il lui demanda s'ils devaient être faits à la main pour être authentique. Le vendeur répondit que oui et commença à lui montrer les tapis en lui expliquant tous les détails.

Mohamed Masmoudi l'interrompait de temps à autre pour demander le prix. Le vendeur lui rassura en ces mots :

- pour les fonctionnaires nous pouvons arranger pour qu'ils puissent payer en trois versements sans intérêts.

Après avoir posé quelques questions sur la décoration et les meubles de Mme Masmoudi, le vendeur leur propose quatre modèles de tapis (A, B, C et D).

M et Mme Masmoudi voulaient absolument profiter des soldes de magasins. Après avoir examiné les quatre modèles, ils en choisissent un.

T.A.F :

1/ En vous référant à vos notes de cours identifier les variables qui influencé l'achat de Mme Masmoudi ainsi que la nature de son achat et les étapes du processus qui a conduit à l'achat.

2/ Sachant que l'évaluation des modèles de tapis A B C D à été faite sur la base d'un score de 1 à 5 portant sur les critères illustrés dans le tableau suivant :

Modèle de tapis	A	B	C	D
Critères				
épaisseur	2	5	2	5
Qualité de confection	4	4	5	4
prix	4	3	3	2
Beauté des couleurs	4	3	4	3

3/ Quel aurait dû être le choix de Mme Masmoudi s'elle avait utilisé le modèle :

- attribut –valeur les coefficients des pondérations sont : épaisseur 40%, qualité de confection 30%, prix 20%, beauté des couleurs 10%.
- conjonctif (score minimal de 3)
- disjonctif (score minimal de 3)
- lexicographique.

