

**BIBLE BOOK**

Marie Camille DEBOURG  
Joël CLAVELIN & Olivier PERRIER

# PRATIQUE DU MARKETING

---

*Le Marketing opérationnel - Savoir gérer  
Savoir communiquer - Savoir faire*

---

- ✦ UNIVERSITÉS
- ✦ ECOLES DE GESTION ET DE COMMERCE
- ✦ FORMATION CONTINUE
- ✦ INSTITUTS DE MANAGEMENT
- ✦ PROFESSIONNELS DES ENTREPRISES

2<sup>ème</sup> EDITION

---

**BERTI EDITIONS**



# TABLE DES MATIÈRES

---

DOSSIER 1 - INTRODUCTION.....	1
-------------------------------	---

## MARCHÉ

DOSSIER 2 - LES BESOINS.....	11
DOSSIER 3 - LE COMPORTEMENT D'ACHAT.....	17
DOSSIER 4 - LA CONSOMMATION.....	31
DOSSIER 5 - LE MARCHÉ ET SON ENVIRONNEMENT.....	41
DOSSIER 6 - LA SEGMENTATION.....	51
DOSSIER 7 - L'ÉTUDE DE MARCHÉ.....	65
DOSSIER 8 - LA PRÉVISION DE LA DEMANDE.....	85

## PRODUIT

DOSSIER 9 - LE PRODUIT-CONCEPT.....	97
DOSSIER 10 - QUALITÉ, NORMES ET LA BELS.....	109
DOSSIER 11 - LE PACKAGING.....	125
DOSSIER 12 - LA MARQUE.....	137
DOSSIER 13 - LES STRATÉGIES DE PRODUITS.....	159

## PRIX

DOSSIER 14 - LE PRIX - CONTRAINTES ÉCONOMIQUES.....	175
DOSSIER 15 - LE PRIX-LES DÉCISIONS.....	185

## PLACE

DOSSIER 16 - L'APPAREIL COMMERCIAL FRANÇAIS.....	197
DOSSIER 17 - LE POINT DE VENTE.....	229
DOSSIER 18 - LA POLITIQUE DE DISTRIBUTION.....	253
DOSSIER 19 - LA FORCE DE VENTE.....	267
DOSSIER 20 - LA RELATION COMMERCIALE.....	285

## PROMOTION

DOSSIER 21 - LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION.....	301
DOSSIER 22 - LA PUBLICITÉ.....	313
DOSSIER 23 - LE HORS MEDIA.....	339

## ACHATS

DOSSIER 24 - LES ACHATS.....	359
DOSSIER 25 - LA LOGISTIQUE.....	371

## EXPORT

<b>DOSSIER 26 - LA DEFINITION DU MARCHE A L'EXPORT.....</b>	<b>385</b>
<b>DOSSIER 27 - LA PRATIQUE DU COMMERCE INTERNATIONAL.....</b>	<b>397</b>

## STRATÉGIE

<b>DOSSIER 28 - LA STRATÉGIE.....</b>	<b>413</b>
---------------------------------------	------------

## SAVOIR GÉRER

<b>1 - Utiliser les outils statistiques.....</b>	<b>429</b>
<b>2 - Calculer les coûts.....</b>	<b>439</b>
<b>3 - Déterminer le seuil de rentabilité.....</b>	<b>445</b>
<b>4 - Utiliser des modèles de décision.....</b>	<b>449</b>
<b>5 - Gérer les stocks.....</b>	<b>451</b>
<b>6 - Maîtriser les méthodes ABC et 20 / 80.....</b>	<b>453</b>
<b>7 - Gérer son temps.....</b>	<b>457</b>
<b>8 - Gérer les hommes.....</b>	<b>459</b>

## SAVOIR COMMUNIQUER

<b>1 - Le système de communication.....</b>	<b>463</b>
<b>2 - L'A.T.....</b>	<b>471</b>
<b>3 - La P. N.L.....</b>	<b>477</b>
<b>4 - La communication écrite.....</b>	<b>481</b>
<b>5 - La communication orale.....</b>	<b>485</b>
<b>6 - La communication non verbale.....</b>	<b>489</b>
<b>7 - Le CV.....</b>	<b>491</b>
<b>8 - La lettre de motivation.....</b>	<b>495</b>
<b>9 - L'entretien de recrutement.....</b>	<b>499</b>
<b>10 - Le compte rendu.....</b>	<b>503</b>
<b>11 - La fiche de lecture.....</b>	<b>507</b>
<b>12 - L'exploitation d'une cassette vidéo.....</b>	<b>511</b>
<b>13 - Le dossier de synthèse.....</b>	<b>513</b>

## SAVOIR - FAIRE

<b>1 - Présenter un courrier.....</b>	<b>519</b>
<b>2 - Connaître les règles d'écriture.....</b>	<b>521</b>
<b>3 - Constituer un fichier.....</b>	<b>523</b>
<b>4 - Utiliser une méthode de créativité.....</b>	<b>525</b>
<b>5 - Choisir un graphisme.....</b>	<b>529</b>
<b>6 - Bien utiliser le téléphone.....</b>	<b>535</b>
<b>7 - Préparer et animer une réunion.....</b>	<b>537</b>
<b>8 - Gérer les relations presse.....</b>	<b>543</b>
<b>9 - Utiliser une BDD.....</b>	<b>545</b>
<b>10 - Utiliser Internet.....</b>	<b>549</b>
<b>11 - Réussir une étude de marché.....</b>	<b>553</b>
<b>12 - Classer la population avec les PCS.....</b>	<b>557</b>



13 - Effectuer une recherche documentaire.....	559
14 - Réaliser une étude qualitative.....	561
15 - Construire un échantillon et utiliser une table de nombre au hasard.....	565
16 - Réaliser un sondage.....	571
17 - Réaliser une étude de satisfaction.....	577
18 - Réaliser une étude d'image.....	581
19 - Réaliser une étude de notoriété.....	583
20 - Réaliser une étude de marché en milieu industriel.....	585
21 - Réaliser une étude de marché export.....	589
22 - Réaliser une étude de zone de chalandise.....	593
23 - Construire et utiliser un panel.....	597
24 - Réaliser un test de produit ou de conditionnement.....	599
25 - Réaliser un test de prix.....	603
26 - Rechercher un nom de marque.....	605
27 - Créer un logo.....	609
28 - Construire un assortiment.....	611
29 - Réimplanter les rayons d'un point de vente.....	615
30 - Faire une analyse merchandising d'un rayon.....	621
31 - Réaliser un diagnostic export.....	625
32 - Acheter un bien ou un service.....	629
33 - Maîtriser la gestion physique d'un stock.....	631
34 - Accueillir.....	633
35 - Prospector.....	635
36 - Faire de la téléprospection.....	636
37 - Organiser une tournée.....	643
38 - Rédiger un argumentaire.....	647
39 - Mener un entretien de vente.....	651
40 - Construire un plan média.....	657
41 - Concevoir et tester une publicité.....	661
42 - Créer un document publicitaire.....	665
43 - Editer un document publicitaire.....	669
44 - Distribuer un document publicitaire.....	671
45 - Réaliser un publipostage.....	673
46 - Organiser une action promotionnelle.....	677
47 - Organiser un concours, une loterie.....	683
48 - Participer à une foire, un salon.....	687
49 - Rechercher des sponsors.....	691
50 - Organiser un évènement.....	697