

	<b>Up ! Enhanced Management</b>	Première édition
	<b>3 Le marketing</b> 3.4 Le marketing opérationnel	<a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a> <a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a>

- **Les produits de consommation moins fréquente.**  
Il y a par exemple les meubles ou les vêtements. L'achat est réfléchi et nécessite beaucoup de temps.
- **Les produits industriels.**  
Nous pouvons les classer en trois catégories :
  - Les matières premières.
  - Les composants.
  - Les immobilisations.
  - Les consommables.

#### 3.4.1.2 L'offre

**a** L'**offre** de l'entreprise, en réponse à un besoin du client pour une application donnée, est constituée de :

- **Le produit de base.**  
La valeur créée pour un client potentiel peut être de trois ordres, du plus fort au plus faible :
  - **Lui apporter quelque chose qu'il ne puisse faire auparavant.**  
Il s'agit d'une offre de rupture fonctionnelle ou technologique.
  - **Lui apporter le moyen d'améliorer sa propre proposition de valeur à ses clients.**  
Par amélioration de la vitesse de production, de la flexibilité, de la qualité, etc.
  - **Lui apporter des économies dans la réalisation de quelque chose.**  
Par amélioration de sa structure de coûts.
- **L'habillage du produit de base par le marketing.**  
Quel que soit le produit, nous retrouvons :
  - Les caractéristiques spécifiques le différenciant de l'offre des concurrents.
  - Le packaging.
  - La gamme.
  - La marque.
- **L'habillage du produit de base par les services.**  
Il y a par exemple :
  - Le crédit.
  - La livraison.
  - L'installation.
  - La garantie.

**F** **Brioche Pasquier** a décroché le contrat de fournisseur officiel de viennoiseries pour les **Jeux Olympiques à Albertville** en 1992 parce qu'elle était la seule entreprise à garantir une livraison de tous les sites officiels entre 6 heures et 6 heures 30 chaque jour. Ce service lui a permis d'augmenter son prix de vente de cinq pour cent.

Le marketing des services est développé dans une section séparée en fin de ce chapitre.

#### 3.4.1.3 Les caractéristiques du produit

**a** Les principales caractéristiques d'un produit sont :