



Année Universitaire 2018 - 2019

Session du mois de Septembre 2019

L3 Eco-Gestion / M1 EMI

MARKETING FONDAMENTAL (4250 / 4314)

Cours de Mme le Professeur Mathilde GOLLETY

Durée de l'épreuve : 3 heures

Documents autorisés : aucun

Calculatrice autorisée

Exercice 1 : 5 points

La firme Darty est une chaîne de magasins de grande surface (Grandes Surfaces Spécialisées) qui a établi sa réputation en proposant très tôt un « contrat de confiance » (annexe 1).

En vous servant de vos connaissances en comportement du consommateur, interprétez le rôle et l'utilité d'un tel contrat pour le consommateur ?

Annexe 1 : Le contrat de confiance en quelques mots – extraits du site Internet

1 Des prix bas, identiques en magasin et sur internet

2 Le remboursement de la différence même sur internet

si vous trouvez un appareil de même marque et de même référence, pendant les 10 jours qui suivent votre achat, disponible à la vente en magasin ou sur internet chez nos principaux concurrents en France métropolitaine, à un prix de référence plus bas et dans les mêmes conditions de service. Remboursement en Carte Cadeau.



3 Le service Click and Collect®

1h après votre achat, retirez en magasin votre produit acheté sur darty.com s'il est en stock.



4 La livraison et l'installation offertes, dès le lendemain

des « produits volumineux », signalés par la mention « Livraison offerte », dans les Zones de Confiance, du lundi au samedi dans un créneau de 5h ainsi que le dimanche en Ile-de-France.



5 La livraison sur mesure

du lundi au dimanche de 7h à 21h dans un créneau de 2h, selon les zones géographiques.



6 L'installation sur mesure

toute une gamme d'installations pour vous faciliter la vie.

7 La reprise gratuite pour recyclage de votre ancien appareil

et nous pouvons reprendre un second appareil si vous le souhaitez.



8 La liberté de changer d'avis

dans les 15 jours suivant votre achat. Pour les achats en magasin, Darty rembourse tout produit dont l'emballage n'a pas été ouvert. Pour les appareils déballés mais non utilisés, nous procédons à un échange, à l'exception des casques, produits d'hygiène, logiciels, accessoires et consommables.



9 L'assistance téléphonique 7j/7* et 24h/24 au 0 978 970 970 (prix d'un appel local)

une panne ? Nos équipes spécialisées par type de produits vous répondent.



10 La garantie 2 ans, par le SAV Darty

en cas de panne, bénéficiez du SAV Darty, à domicile ou en atelier, selon les appareils. Et pour certains produits, profitez du prêt d'un appareil de remplacement.



11 Le service universel avec le Bouton Darty®

le Bouton Darty c'est l'assistance téléphonique ou vidéo Darty chez vous en un seul geste, pour tous vos produits achetés ou non chez Darty. Appuyez : un conseiller vous rappelle aussitôt.



12 Les garanties sur mesure

Vous pouvez choisir de prolonger la garantie de votre appareil et même de bénéficier d'un remplacement à neuf dès le premier jour en cas de panne. Les garanties sur mesure sont opérées par le SAV Darty.



13 La réparation de vos appareils hors garantie

même s'ils n'ont pas été achetés chez Darty, lorsque leur marque et leur famille est commercialisée par Darty.



14 La protection de vos appareils

toute une gamme de services pour protéger vos appareils multimédias ou nomades en cas de bris ou vol, ou contre les virus informatiques ou encore pour contrôler leurs accès grâce au contrôle parental.



15 Des solutions de financement pour accompagner vos projets

et des conseils pour préserver votre budget.



TÉLÉCHARGEZ LA VERSION DÉTAILLÉE ▼

Exercice 2 – 5 points

Un client qui souhaite résider dans un hôtel Ibis a le choix entre les offres suivantes :

- Ibis propose un tarif week-end 57€ (tarif unique) par le biais de la vente de dernière minute pour tous les clients se présentant à la réception de l'hôtel sans réservation ou en téléphonant le jour même à certaines périodes.
- Il existe également des tarifs jeunes de moins de 26 ans (après 21 heures sans réservation préalable), de 26 à 30€.
- IbiSport accorde certains faveurs tarifaires aux sportifs en leur vendant un produit spécifique le week-end (Vitabis, 36€) : repas équilibrés, collations d'avant compétition, panier repas à emporter, tables de massages, etc...
- Ibis « Sweet Winter Deals » propose une offre spéciale hiver (avec jusqu'à 15 euros de réduction).

En quoi ces politiques tarifaires sont des outils segmentant la clientèle ?

Exercice 3 : 5 points

La marque Bergasol, créée il y a 40 ans par le docteur Goupil, spécialiste des produits solaires vendus en pharmacie, s'interroge sur le prix à fixer pour sa nouvelle crème solaire bio pour le corps, sans bergamote ni paraben. Son service marketing a lancé une vaste étude de marché pour décider du prix à fixer pour sa nouvelle crème de protection solaire auprès de 1000 consommateurs potentiels de crème solaire vendue en pharmacie. Le tableau synthétise les résultats obtenus suite à l'étude.

Prix	Réponses	
	Qualité insuffisante	Trop cher
15	200	0
18	220	80
21	400	100
24	100	160
27	60	180
30	20	360
33	0	80
36	0	40
Total échantillon	1000	1000

En tant qu'assistant marketing chez Bergasol, votre maître de stage vous demande de calculer le prix psychologique du nouveau produit et de déterminer aussi le prix de la crème solaire qui permettrait de maximiser le chiffre d'affaire de l'entreprise.

Exercice 4 – 5 points

A partir de vos connaissances en comportement du consommateur, pouvez-vous interpréter ces deux publicités ? Référez-vous au processus d'achat du consommateur et aux influences qu'il subit.
(Le personnage est le célèbre couturier Karl Lagerfeld)

**C'est jaune, c'est moche, ça ne va avec rien,
mais ça peut vous sauver la vie.**

Billet et triangle deviennent obligatoires dans chaque véhicule. Équipez-vous dès maintenant.
www.securite-roulers.gouv.fr

**SÉCURITÉ ROUTIÈRE
TOUS RESPONSABLES**

Les vraies femmes ont de vraies rondeurs

8 femmes. 16 jambes galbées. Une expérience extraordinaire.

Présentez-vous un produit raffermissant avec des femmes portant des vêtements de taille 2 ? Nous ne le ferions pas non plus. Chez Dove, nous croyons qu'il faut accepter les rondeurs et en prendre soin.
Découvrez le nouveau produit raffermissant Dove - un vrai soin pour les vraies rondeurs.

À l'automne 2005, Dove invitait des femmes provenant de diverses régions du Canada à passer une audition pour devenir les visages - et les corps - des produits raffermissants Dove. La seule restriction ? Ne pas être mannequin professionnel. C'est de cette façon que nous avons rencontré ces 8 femmes formidables et voluptueuses que nous vous présentons ici. Âgées de 21 à 60 ans, danseuse de baladi ou mère à temps complet, elles représentent l'authentique beauté que Dove recherche.



Bon Travail !