



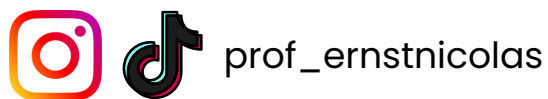
**Nicolas ERNST**   
*Enseignant économie gestion*

# Bonjour !

Merci pour ta commande ! Tu peux retrouver juste en dessous mon cours que tu as commandé. Si tu as des questions n'hésite pas à prendre contact avec moi. Je serai ravi de pouvoir t'aider.

« Le Code de la propriété intellectuelle interdit les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur ou de ses ayant droit ou ayant cause, est illicite et constitue une contrefaçon, aux termes des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. »

*Force pour tes révisions !*



# **SOMMAIRE**

## **THEME 1 : LES ORGANISATIONS ET L'ACTIVITE DE PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES**

**Chapitre 1** : Quels produits ou quels services pour quels besoins ?

**Chapitre 2** : Comment créer de la valeur et la mesurer ?

**Chapitre 3** : Quelles ressources pour produire ?

**Chapitre 4** : Quels choix d'organisation de la production pour concilier flexibilité, qualité et maîtrise des coûts ?

**Chapitre 5** : Pourquoi contrôler les coûts ?

**Chapitre 6** : Quel est le rôle des technologies numériques dans la production ?

**Chapitre 7** : Comment organiser et coordonner le travail ?

## **THEME 2 : LES ORGANISATIONS ET LES ACTEURS**

**Chapitre 8** : Comment le management prend-t-il en compte les attentes des acteurs dans l'organisation ?

**Chapitre 9** : Comment fédérer les acteurs de l'organisation ?

**Chapitre 10** : Les transformations numériques, vecteurs d'amélioration de la relation avec les clients et les usagers ?

**Chapitre 11** : Comment une organisation communique-t-elle avec ses différents acteurs ?

## **THEME 3 : LES ORGANISATIONS ET LA SOCIETE**

**Chapitre 12** : Quels enjeux éthiques dans l'activité des organisations ?

**Chapitre 13** : Comment les organisations prennent-elles en compte les changements de modes de vie ?

**Chapitre 14** : Quelles responsabilités le numérique crée-t-il pour les organisations ?

**Chapitre 15** : Quelles sont les relations des organisations avec leur écosystème ?

**Révisions** : Les notions les plus importantes

# THEME 1 : LES ORGANISATIONS ET L'ACTIVITE DE PRODUCTION DE BIENS ET DE SERVICES

## CHAPITRE 1 : QUELS PRODUITS OU QUELS SERVICES POUR QUELS BESOINS ?

Objectifs du chapitre :

- Présenter les modalités par lesquelles l'entreprise détecte les tendances et besoins
- Analyser l'approche marketing d'une organisation

### I. Comment une entreprise détecte les tendances et les besoins ?

Une entreprise peut réaliser plusieurs actions :

**Etude de marché** : Consiste, **ponctuellement**, à collecter et analyser des informations sur l'offre (concurrents) et la demande (clients) par divers moyens (enquête, questionnaire, entretien...).

**Veille commerciale** : Ensemble des outils qui permettent à une entreprise de se tenir informée **en permanence** sur l'évolution de son marché (offre, demande, concurrents...). Cela permet de s'adapter rapidement aux changements

**Big data** : Ensemble des données ou informations récoltées par une organisation

### II. Quelles sont les différentes approches marketing ?

**Approche réactive** : Lorsqu'une entreprise propose une offre qui satisfait un besoin existant et déjà exprimé (*Produire des produits bio*)

**Approche anticipatrice** : Lorsqu'une entreprise propose une offre qui satisfait un besoin existant mais pas encore exprimé (*offrir des produits à des influenceurs*)

**Approche créative** : Lorsqu'une entreprise propose une offre qui satisfait un besoin nouveau, qui n'existe pas encore (*iPhone, 1<sup>er</sup> téléphone tactile*)

**Approche médiatrice** : Lorsqu'une entreprise collabore avec le consommateur pour cocréer un produit (*Subway*)