

SYNTHÈSE du Chapitre 5 : Le comportement de la clientèle.

Objectifs :

- Montrer les différentes étapes des processus de choix des produits et services et des unités commerciales.
- Montrer les différents critères de choix.
- Définir la satisfaction et la fidélité ainsi que les moyens d'évaluation.
- Montrer la variété des processus d'achat.
- Caractériser les méthodes, outils et sources d'informations qui permettent de connaître le comportement des clients.

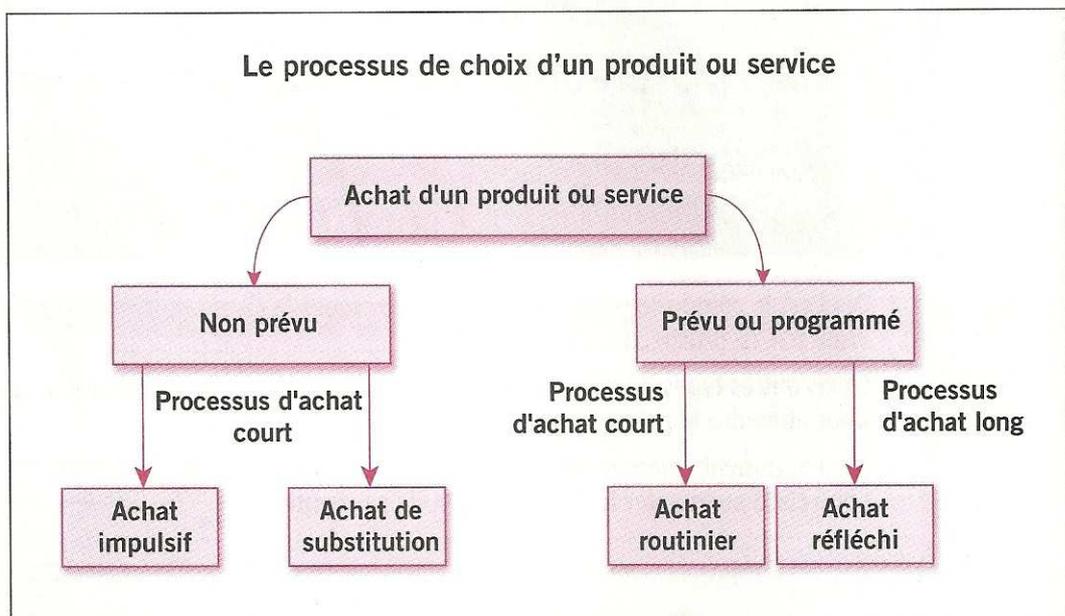
Mots clés :

- Besoin.
- Satisfaction.
- Fidélité
- Attitude ;
- Comportement

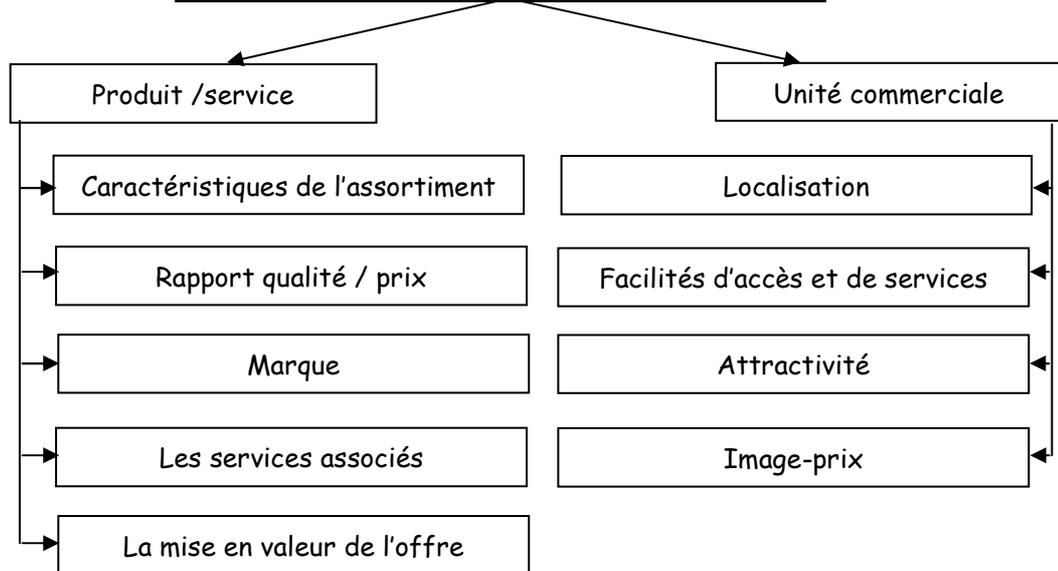
Mots clés :

- Achat impulsif.
- Achat de substitution.
- Achat routinier.
- Achat réfléchi.

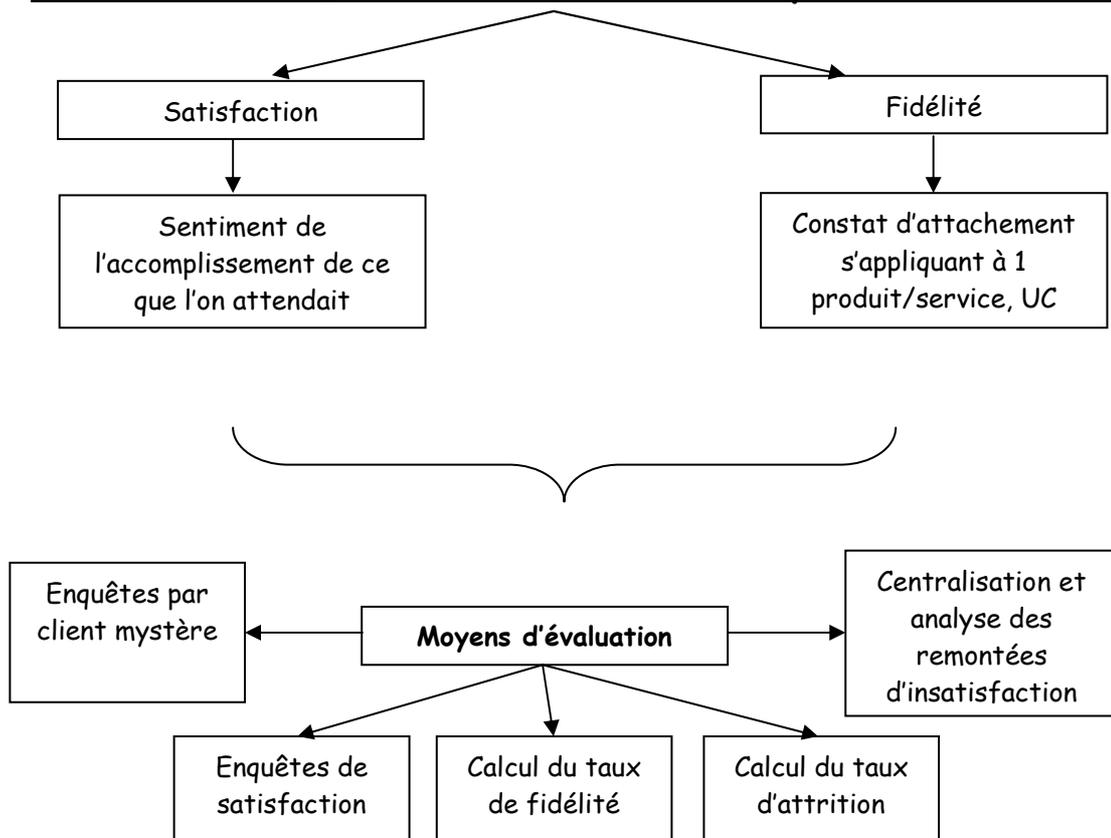
Les étapes du processus de choix.



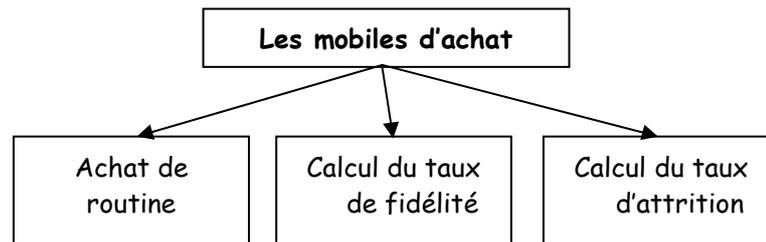
La variété des critères de choix.



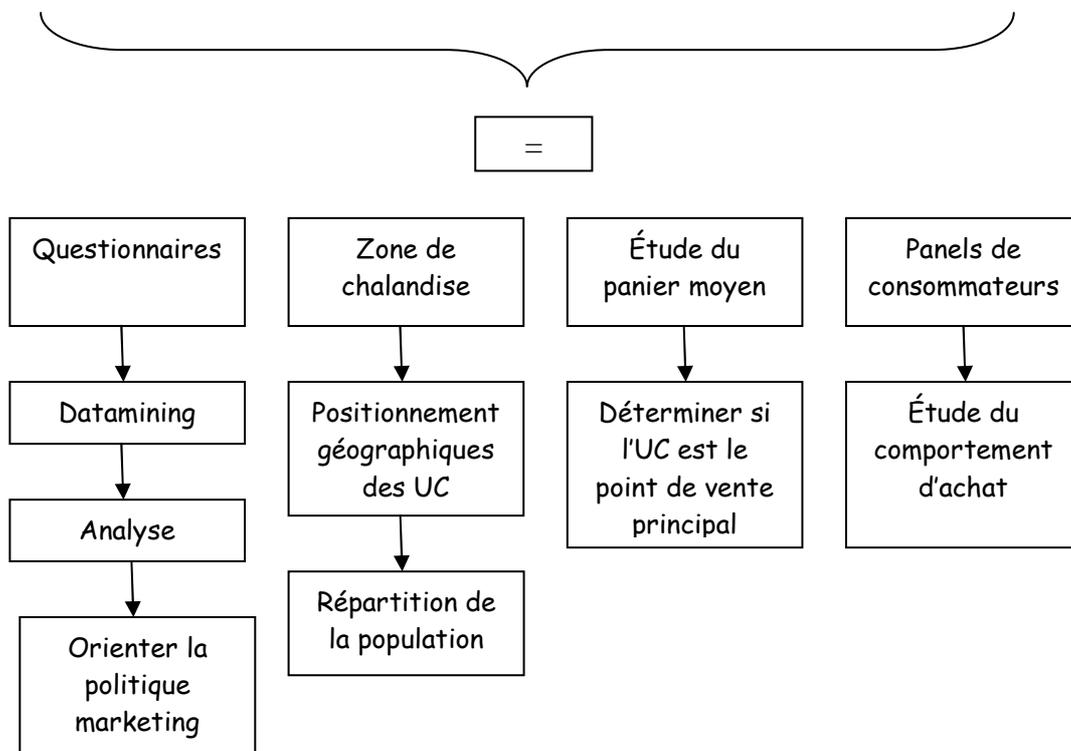
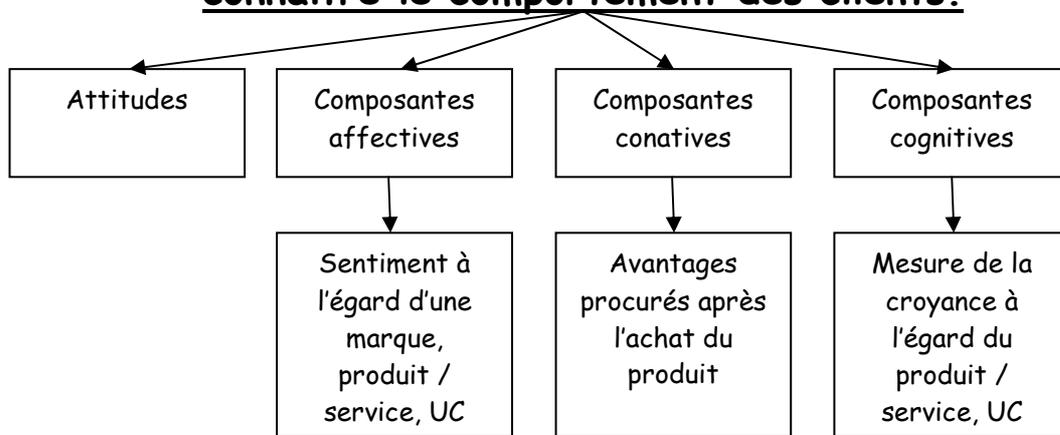
La satisfaction, la fidélité et leurs moyens d'évaluation.



La variété des processus d'achat.



Les méthodes, outils et sources d'information pour connaître le comportement des clients.



☞ Les différentes sources d'information

