Thème 3 : Création de valeur et performance

Chapitre 11 : La valeur perçue

**Exercice**

Vous travaillez dans l’entreprise …………………………….. et vous êtes chargé de réaliser une étude de l’environnement.

Plus précisément, votre travail consistera à analyser la valeur perçue de l’entreprise afin de pouvoir la qualifier de globalement positive ou de globalement négative.

Votre travail passera aussi par la proposition de pistes d’amélioration de la valeur perçue.

**Organisation de la séance :**

* Vous devrez constituer des groupes de maximum 4 élèves
* Chaque groupe doit choisir une entreprise de préférence connue
* 2 heures prévues pour ce travail
* Vous disposez d’une liste d’annexes à compléter et à restituer au professeur à la fin de la séance
* Les élèves qui ne s’investissent pas dans un groupe seront, si identifiés, pénalisés
* Faîtes preuve d’entraide, de collaboration, répartissez-vous les tâches, organisez-vous intelligemment

**Déroulement de la séance :**

6 ou 7 groupes seront constitués avec pour chacun une entreprise différente.

Le but de cet exercice sera de recueillir de l’information auprès des autres groupes qui joueront le rôle de potentiel consommateur pouvant vous permettre d’apprécier la valeur perçue de votre entreprise.

Un chef de groupe sera désigné et effectuera les déplacements auprès des autres groupes pour recueillir de l’information.

Par exemple, si je cherche à connaître la notoriété de mon entreprise (BMW) je peux demander à un groupe de me citer spontanément quelques entreprises automobiles.

Vous disposez d’annexes à remplir pour vous faciliter le travail.

Annexe 1 : Etude de la notoriété de mon entreprise

Indicateur n°1 : Le taux de notoriété spontanée

Définition : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Question à poser aux groupes ? :

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Tableau des réponses apportées par les groupes à votre question :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Groupe 1 | Groupe 2 | Groupe 3 | Groupe 4 | Groupe 5 | Groupe 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

(Les groupes peuvent citer jusqu’à 3 entreprises)

Calcul du taux de notoriété spontanée de votre entreprise : ………………………………

*Nombre de fois où votre entreprise est citée / Nombre total de réponses apportées par les groupes x 100*

*Calcul du taux de notoriété spontanée de 2 entreprises concurrentes (les plus proches de votre entreprise) :*

*E1 : …………………………………………………………………….*

*E2 : …………………………………………………………………….*

Indicateur n°2 : Le taux de notoriété assistée

Définition : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Question à poser aux groupes ? :

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Tableau des réponses apportées par les groupes à votre question :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Groupe 1 | Groupe 2 | Groupe 3 | Groupe 4 | Groupe 5 | Groupe 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

*Quelle liste d’entreprises avez-vous soumis aux groupes ? (Max 5 entreprises)*

*……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

Calcul du taux de notoriété assistée de votre entreprise : ………………………………

*Nombre de fois où votre entreprise est citée / Nombre total de réponses apportées par les groupes x 100*

*Calcul du taux de notoriété assistée de 2 entreprises concurrentes (les plus proches de votre entreprise) :*

*E1 : …………………………………………………………………….*

*E2 : …………………………………………………………………….*

**Bilan de la notoriété de mon entreprise :**

Annexe 2 : Etude de la qualité et de la satisfaction

Définition de la qualité :

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Supposez qu’un signe officiel de qualité (label,..) existe pour votre entreprise :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Réponse : (mettre une croix) | Justifiez |
| Positif pour votre entreprise |  |  |
| Négatif pour votre entreprise |  |  |

Enquête de satisfaction (à mener auprès des groupes) :

Taux de recommandation : 1

Satisfaction globale : 2

Satisfaction pour la qualité des produits : 3

Satisfaction pour l’accueil : 4

Satisfaction pour les commandes en ligne : 5

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Critères / Groupes | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |

*(Une note entre 1 et 10 sera attribuée pour chaque critère par les autres groupes)*

**Bilan de la qualité et satisfaction :**

**Annexe 3 : Etude au travers d’indicateurs numériques**

**Indicateurs « numériques » de la valeur perçue de mon entreprise**

Réaliser une recherche sur différents réseaux sociaux afin de dégager de l’information pertinente sur la valeur perçue de votre entreprise. Les indicateurs ne vous seront pas donnés. A vous de choisir 3 indicateurs pertinents pour apprécier la valeur perçue de votre entreprise « numérique »

Indicateur 1

Indicateur 2

Indicateur 3

Bilan de la valeur perçue numérique de mon entreprise :