

Poste 1 – QUESTIONS

Produits et services

01



Citez 3 produits et/ou services de votre entreprise
(ce qu'offre l'entreprise à ses clients)

02



Pour chaque produit/service, précisez de quel type de bien il s'agit

03



Analysez l'impact de ses produits et services sur l'environnement et sur les personnes
1 aspect positif + 1 négatif

POSTE 1 – THÉORIE

Produits et services

Un **bien** est tout ce qu'une personne peut **acheter** ou **posséder** pour **satisfaire un besoin** (matériel ou immatériel).

PRODUITS biens matériels

Types de biens

- Montre/bijoux
- Vêtements/textiles
- Produits alimentaires
- Fournitures de bureau
- Produits d'entretien
- Electroniques/Electroménager
- Machines/meubles/objets

SERVICES biens immatériels

Types de biens

- Logiciels/applications
- Juridique
- Services financiers/juridiques
- Assurances
- Formation
- Bases de données
- Abonnements
- Contenus numérique

SANS PRODUITS ET SERVICES = PAS D'ENTREPRISE

Impact des produits et services

Un produit ou service doit **respecter les personnes et l'environnement** à toutes les étapes: de la **production** à la **consommation**, jusqu'au recyclage !

Production

Quelles sont les conditions de travail ?
A quoi ressemble la consommation des ressources ?
D'où proviennent les matériaux utilisés ?

Consommation

Quelle quantité de ressources pour l'utilisation ?
Quel impact la consommation a sur la santé des personnes ?

Elimination et traitement ?

Comment les produits/services sont-ils :
recyclés ? revalorisés ?
Des énergies écologiques sont-elles utilisées ?

Poste 2 – QUESTIONS

Clients internes et externes

01



Citez les groupes de clients (externes) de votre **entreprise**

02

Répartissez les groupes clients en différents segments



03



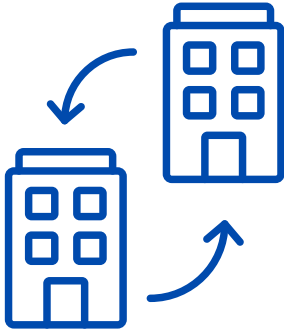
Déterminez à quels besoins clients le produit/service répond

POSTE 2 – THÉORIE

Clients internes et externes

B2B

Business to business



Une entreprise qui vend à une autre entreprise

B2C

Business to customer



Une entreprise qui vend à un client "privé"

Segmentation de la clientèle

=

Répartition des clients par groupes ayant des caractéristiques communes

Exemples : âge, revenu, nationalité, langue parlée, activité, habitudes, valeurs, mode de vie...



Les clients avec des caractéristiques similaires ont des besoins similaires

Besoin = souhait non satisfait ou un manque

Besoins vitaux

Dormir
Sécurité
Se loger
Vêtements
Boire et manger

Besoins secondaires

Vacances/loisirs
IT
Vêtements de marque
Accessoires
Bijoux/montre

En changement constant (tendance, situation économique, évolution technologique...)

Défi des entreprises:
s'adapter, évoluer,
chercher de nouveaux clients

Poste 3 – QUESTIONS

Branche économique et concurrence

01



Déterminez à quelle branche économique votre entreprise appartient

02



Citez deux concurrents ou partenaires de votre entreprises

03



Évaluez la part de marché de votre entreprise (*selon la concurrence*)

POSTE 3 – THÉORIE

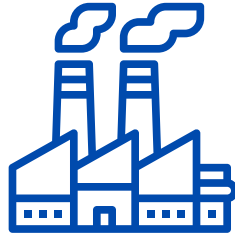
Branche économique et concurrence

Secteur primaire



Agriculture
Pisciculture

Secteur secondaire



Industrie
Horlogerie
Construction
Agroalimentaire
Chimie/pharmacie

Secteur tertiaire



Services
Assurances
Fiduciaires
Tourisme
Banque
Administration publique

Concurrence :

Entreprises de la même
branche qui proposent des
offres au même groupe cible.

Le type de produits et
services peut varier

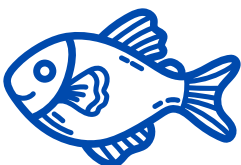
Les prix peuvent
varier

Les canaux de vente
peuvent varier

Monopole

100% des parts de marché

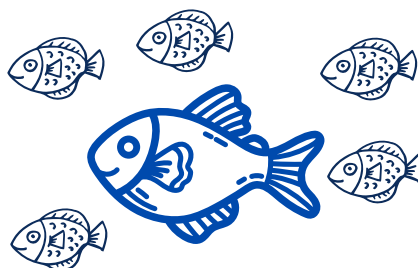
**Pas de
concurrence**
1 seul vendeur



Oligopole

*Fait partie des leaders, part
importante*

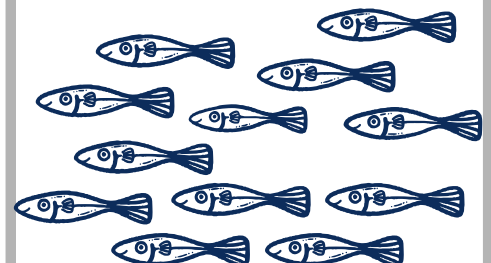
**Concurrence
faible**
Quelques vendeurs



Marché concurrentiel

Parts de marché partagées

**Concurrence
forte**
Beaucoup de vendeurs



Poste 4 – QUESTIONS

Organisation et processus clés

01



Allez chercher ou dessinez l'organigramme de votre entreprise

02



Définissez un **processus clé** de votre entreprise

03



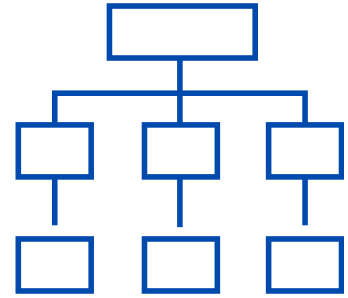
Identifiez un **processus de soutien** et un **processus décisionnel**

POSTE 4 – THÉORIE

Organisation et processus clés

Organigramme

Il s'agit de la représentation graphique de la structure de l'entreprise incluant les responsabilités et les liens hiérarchiques



Les processus de l'entreprise



Processus décisionnels :

Il s'agit de la stratégie de l'entreprise.

→ Définir les objectifs & la stratégie, planifier à long terme, mesurer les résultats, ajuster

= **actions** pour permettre à l'entreprise d'atteindre un **objectif** (produire, vendre, gérer, décider, etc.)



Processus clé :

C'est la raison d'être de l'entreprise, ce qui génère de la valeur.

→ Produire ou vendre ce que l'entreprise propose à ses clients



Processus de soutien :

C'est les activités qui aident l'entreprise à fonctionner

→ Sans eux, les processus clés ne pourraient pas fonctionner efficacement.

