MELO DORIAN

KRAMO ADAM

CALMEL MARC

ELLUL CLEMENT

MILEWSKI THIBAUT

Guide d'entretien Jeanne.

*Bonjour, je me présente, je m’appelle… je suis étudiant en 1ère année à l’ESCE à Lyon 3..*

*Nous réalisons une étude pour une marque très connue de produits quotidiens et consommables dont nous vous révèlerons le nom en cours d’entretien. Nous souhaiterions comprendre, au travers de votre opinion, comment cette marque peut- tirer son épingle du jeu dans un contexte de changement des mentalités de consommation.*

* *Parlez-moi de votre consommation de produits consommables utiles à votre quotidien … A quels types de produits pensez-vous lorsque je vous parle de produits consommables ou jetables … Pensez aux produits que l’on peut acheter en bureau de tabac ou librairie presse …*

***Je consomme souvent des produits jetables. Briquet au tabac.***

* *Que pouvez-vous me dire sur votre utilisation /consommation de stylos …*

***En tant que vendeuse je me sers régulièrement d'un stylo.***

* *Quel type de stylos, niveau de gamme, quel usage, fréquence d’utilisation, quel fonction ? A quoi doit répondre un stylo pour vous en priorité ? Quel besoin ?*

***C'est un stylo plume Mont Blanc, je m'en sers quotidiennement, c'est pour le travail. Pour doit etre de qualité et qu'il ne me lache pas en pleine heure de travail.***

* *Où vous approvisionnez-vous ?*

***Je l'ai acheter dans un magasin spécialisé de ma ville.***

* *Expliquez-moi votre dernière démarche d’achat de stylo : Où Quand Comment … Pourquoi ?*

***C'était l'année dernière, il faisait beau je venais d'être reçu en tant que vendeuse dans mon entreprise actuelle, je me suis donc fait plaisir en achetant un stylo qui est pour moi le début de mon activité professionel.***

* *Comment avez-vous choisi ce stylo, qu’est-ce qui vous a motivé, freiné ?*

***J'ai choisis ce stylo pour sa renommé et sa qualité.***

* *Comment la démarche s’est-elle mise en place ?*

***J'en avais besoin, je l'ai donc acheté.***

* *Quels ont été vos critères de choix…*
* *Relance : le prix at-il un impact dans votre choix ? Pourquoi ?*

***Oui, je me suis fixé une limite, le prix ne devait pas dépasser un certains montant.***

* *La marque ?*

***Comme je l'ai dit plus tot la marque choisie était un critère de choix.***

* *L’esthétique, la couleur ?*

***Oui j'ai choisie mon stylo parce qu'il me plaisait.***

* *Autres critères ?*
* *Quelles sont les marques de stylo que vous connaissez ? Qu’évoque pour vous ces marques ? Points forts ? Points faibles*

***Parker, Waterman, BIC, Reynolds. Pour les deux premières ces de bonne marques de stylo plume, moins haut de gamme que Mont Blanc mais de qualité. BIC et Reynolds sont des marques de stylo bille, très accessible.***

* *Pourquoi choisir une marque plutôt qu’un autre ?*

***Pour mon achat de stylo, j'ai choisis Mont Blanc, c'est une marque reconnue dans le milieu du stylo.***

* *Quel est votre attachement à cette marque, expliquez…*

***C'est une marque de qualité, je suis ataché à mon stylo pour ce qui représente, cependant avant de l'acheté, je n'en avais jamais eu.***

* *Que pouvez-vous me dire de votre utilisation /consommation de briquets :*

*(Reprendre la logique des questions ci-dessus)*

***Je ne fume pas.***

- Pour quelle raison (quels sont les critères qui vous poussent à acheter telle ou telle marque de briquet)?

-Qu’est-ce qui vous pousse à acheter un stylo de cette marque (critères de sélection)?

5- Parlez-moi à présent de la marque BIC (si elle n’a pas été citée antérieurement) …

**BIC... C'est une marque que tout le monde connait. Ils font des stylos et des rasoirs. Personnelement je n'ai jamais acheter cette marque au cours de mes études mais j'ai déja eu l'occasion d'en emprunter auprès de mes camarades. Je suppose que c'est une marque dont le rapport qualité/prix est bonne. Surement la cause principale de leur succés.**

Relance : Qu’évoque pour vous cette marque ? Qu’en savez-vous ? Quels sont les atouts de cette marque ? Ce que vous lui reprochez…

6-Que pensez-vous de la communication de cette marque, la qualité des produits, le prix, les circuits de distribution

**Personnelement je ne me souvient pas avoir vu une pub télévisé BIC dernièrement. Même dans la rue à part lors des périodes de rentrées scolaires, je ne crois pas qu'il y ai beaucoup d'affiche. Ca prouve leur puissance marketing, ils sont déjà dans la tête des gens seulement par le bouche à oreille quotidien lors des heures de cours pour les étudiants.**

7- Globalement, quel est votre satisfaction des produits jetables et consommables tels que stylos et briquets aujourd’hui ? Qu’est-ce qui vous paraît intéressant ? Qu’est-ce qui l’est moins ?

**Je me sers rarement de ce produits jetables mais en général, les produits jetables sont une bonne alternative au produits dont la pereinité est plus élevé. Pour les budget plus réduit cela permet un achat peu couteu pour un usage immédiat sans s'atarder sur la qualité du produit acheté comme si c'était un gros investissement. Je ne vois vraiment pas quel points faibles donné à un produit dont l'avenir très proche est de finir à la poubelle. Peut-être la pollution s'il n'est pas recyclable.**

8- Comment pensez-vous que les produits jetables de ce type vont évoluer ?

**Aucune idée.**

* Comment pensez-vous faire évoluer votre consommation de ces produits…expliquez pourquoi ?

**Je ne vois pas ma consommation augmenté mais qui sais, si jamais je me met à fumer j'acheterais surement des briquet jetables. Mais je ne pense pas que ce soit demain.**

* Qu’est-ce que vous attendez de ces produits dans l’idéal ?

**Qu'ils soient peu chères mais pas de mauvaises qualités.**

* Quelles suggestions feriez-vous à la marque BIC pour qu’elle réponde à vos attentes ?

**Je ne sais pas.**

*Lorsque vous achetez un produit, préférez-vous qu’il soit jetable ou non ?*

***En général, j'achète des produits que je garde longtemps.***

*-Si oui, vous préférez donc renouveler l’achat plus régulièrement à moindre cout ?*

***Je prefère acheter un produit plus chère mais de bonne qualité et dont le coût sera amortie dans le temps.***

*-Si non, vous préférez donc investir dans un produit d’une meilleure qualité malgré un cout supérieur ?* ***Questions à utiliser en quanti avec les critères de choix***

-Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?

-Pour quels types de produits ?

9- Avez-vous une attente particulière à communiquer vis-à-vis des entreprises telles que BIC ? Développez…

**Franchement je ne vois pas quoi leurs conseillé, je pense que le chiffre d'affaires qu'ils réalisent parlent pour eux. A moins qu'il y ait un forte diminution de leurs ventes, je leurs conseilles donc de continué ainsi.**

-Si oui, Qu’est-ce qui vous fait pensez ça ?

Relance : Pensez-vous que la marque BIC peut s’inscrire dans le temps malgré l’arrivée de nouveau concurrents et de nouvelles technologies sur le marché ?