



Poste 1 : Produits et services

Situation initiale

Les produits et/ou services que l'entreprise produit ou fournit constituent l'une des principales caractéristiques. En effet, sans produits et/ou services, l'entreprise n'a rien à vendre et ne peut pas gagner d'argent.

À ce poste de l'atelier, mettez en pratique vos connaissances sur la caractéristique « produits et services » et consolidez-les.

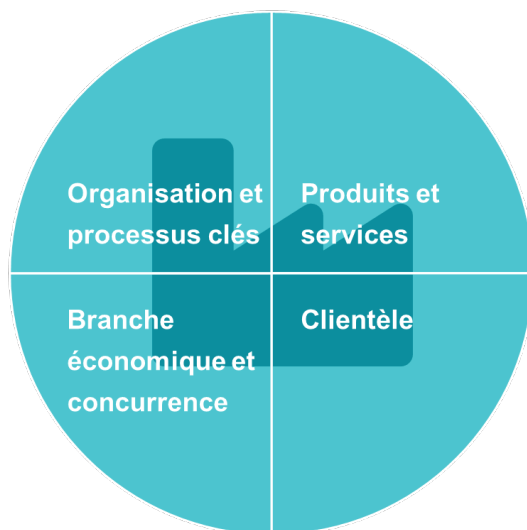


Illustration : Découvrir les caractéristiques d'une entreprise,
source : illustration propre.

Définition de la tâche

Étape 1 Lisez le texte ci-joint sur le thème « Sans produits et services, pas d'entreprise » pour vous-même en silence. Ensuite, discutez des éventuelles questions dans le groupe.

Étape 2 En groupe, exécutez les tâches suivantes en utilisant l'entreprise modèle choisie. Notez vos résultats sur le flipchart.

- Citez trois produits et/ou services de l'entreprise.
- Pour chaque produit et/ou service, précisez de quel type de bien il s'agit.
- Déterminez quels besoins les produits et/ou services satisfont du point de vue de la clientèle.
- Analysez l'impact des produits et/ou services sur les personnes et sur l'environnement. Détaillez un aspect positif et un aspect négatif.



Attentes

- Effectuer les quatre tâches en se basant sur son entreprise modèle.
- Consigner les résultats dans la forme correspondante sur le flipchart.

Organisation

Durée : 20 minutes

Méthode de travail : groupe de quatre

Sans produits et services, pas d'entreprise

Les produits et les services font tous deux partie des biens économiques. Pourtant, des différences les opposent. Ainsi, les produits sont des biens matériels, tandis que les services sont des biens immatériels. Les biens immatériels ne sont pas palpables.

Produits = biens matériels

- Logiciels
- Machines
- Chocolat
- Table

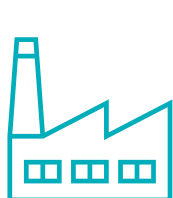
Services = biens immatériels

- Comptabilité
 - Mandats fiduciaires
 - Réparation de vélo
 - Conseil en placement
-

Le temps qui sépare la production et la consommation est un élément essentiel pour différencier les produits et des services.

Produits

La production précède la vente ou l'utilisation par la cliente ou le client.



Services

Le service est « produit » au moment où la cliente ou le client l'utilise.





Examinez aussi les autres éléments permettant de différencier les produits et les services.

Produits

- Ils peuvent être stockés, p. ex. bouteilles d'eau.
- Ils peuvent être retournés, p. ex. en présence d'un défaut de qualité d'un vêtement.
- Le client ne fait pas partie du processus de production.
- La qualité dépend de la production, du stockage ou de la logistique.

Services

- Ils ne peuvent pas être stockés, p. ex. assurances.
- Ils ne peuvent pas être retournés, p. ex. un soin visage.
- La cliente ou le client et le prestataire participent tous les deux à la « production ».
- La qualité du service dépend aussi de la cliente ou du client, p. ex. elle/il ne respecte pas ce qui a été convenu lors de l'entretien d'orientation de carrière.

L'impact sur les personnes et l'environnement est un autre aspect des produits et/ou services. Une part importante de la clientèle veut être sûre que le produit ou le service acheté ne nuit pas aux personnes ni à l'environnement. Et cela va de la production au recyclage ou au réemploi, en passant par la consommation.

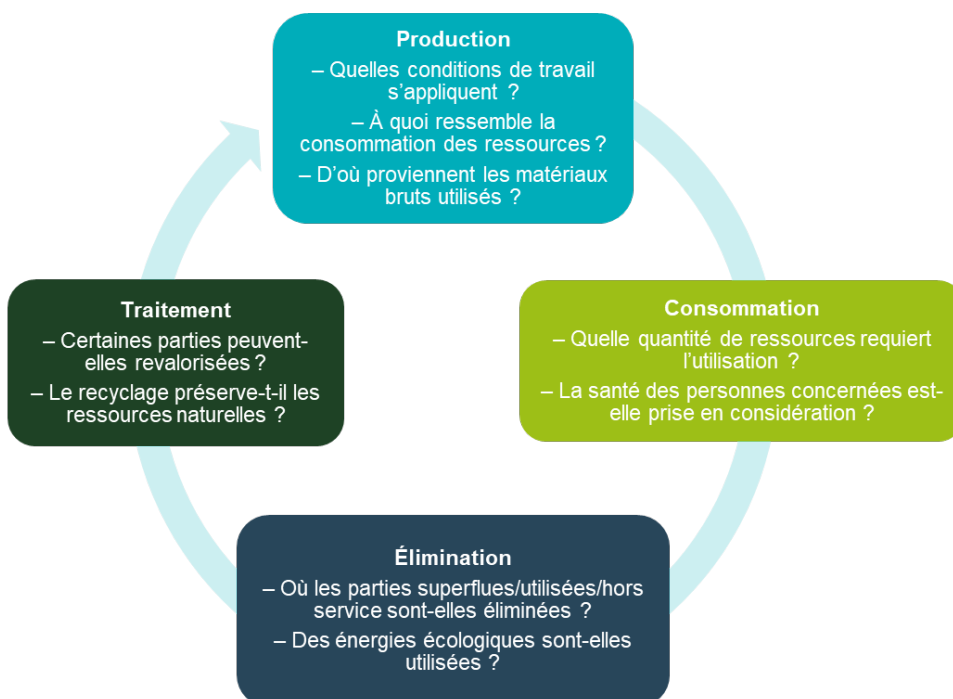


Illustration : Impact sur les personnes et sur l'environnement,
source : illustration propre.



Principaux termes

- Biens matériels
 - Biens immatériels
 - Production et consommation
 - Utilité
-

Sources

Kocian-Dirr, C. (2019). Betriebswirtschaftslehre – Schnell erfasst. Springer Fachmedien Wiesbaden.

Thommen, J.-P., Achleitner, A.-K., Gilbert, D. U., Hachmeister, D. & Kaiser, G. (2017). Allgemeine Betriebswirtschaftslehre: Umfassende Einführung aus managementorientierter Sicht (8. Auflage). Springer Fachmedien Wiesbaden.