



SÉBASTIEN MORE

MODULE 6

# Élaborer sa stratégie commerciale

LA VALEUR PERÇUE

FORMATION CRÉATION  
D'ENTREPRISE

VERSION 1.0 - 05.05.2022



# Le concept de la « valeur perçue »

## Principe :

- ✓ Valeur accordée par le client au produit/service en fonction des bénéfices qu'il pense en tirer
- ✓ Il faut une corrélation entre le prix et la valeur perçue
- ✓ Pour une faible valeur perçue, il vaut mieux un prix bas
- ✓ Pour une forte valeur perçue, il vaut mieux un prix élevé

# Le concept de la « valeur perçue »

## Les paradoxes :

- ✓ Une prix élevé peut accroître la valeur perçue (effet Veblen - cas des œuvres d'art)
- ✓ Un prix bas/forte réduction peut faire baisser la valeur perçue d'un bien d'excellente qualité manifeste
- ✓ La valeur perçue ne repose pas que sur la qualité intrinsèque du produit/service

# Le concept de la « valeur perçue »

## Les 5 variables sur lesquelles agir pour améliorer la valeur perçue de son produit/service :

- ✓ Bien connaître le profil de ses clients
- ✓ Travailler son image de marque
- ✓ Mesurer sa notoriété
- ✓ Communiquer sur la qualité
- ✓ S'assurer de la satisfaction client

# Le concept de la « valeur perçue »

## Bien connaître le profil de ses clients :

- ✓ Identifier les problèmes des clients cibles
- ✓ Identifier les bénéfices recherchés
- ✓ Comprendre leurs habitudes et comportements

# Le concept de la « valeur perçue »

## Travailler son image de marque :

- ✓ S'assurer de la qualité de son offre
- ✓ Soigner sa communication (storytelling, canaux, pub...)
- ✓ Avoir une relation client irréprochable
- ✓ Définir des prix en accord avec le positionnement choisi

## Mesurer sa notoriété :

- ✓ Sonder sa clientèle (enquêtes, sondages...)
- ✓ Être à l'écoute des retours directs (avis, commentaires...)
- ✓ Tester sa notoriété sur un échantillon aléatoire
- ✓ Analyser les requêtes de recherches sur Google (Google Trends)
- ✓ Étudier le niveau d'engagement de ses communautés sur les réseaux sociaux

# Le concept de la « valeur perçue »

## Communiquer sur la qualité :

- ✓ Obtenir des labels et des certifications
- ✓ Mettre en avant ses process et son expertise
- ✓ Solliciter des articles de presse
- ✓ Mettre en avant les retours et expériences clients



# Le concept de la « valeur perçue »

## S'assurer de la satisfaction client :

- ✓ Réaliser des enquêtes post-achat
- ✓ Vérifier qu'il n'y a pas de décalage entre les attentes et le résultat obtenu
- ✓ Apporter des modifications nécessaires
- ✓ Apporter des solutions/réponses aux clients mécontents