



ACTIVITE ELEVE 1

 **Objectifs de la séance :** Déterminer les utilisateurs du produit, leurs satisfactions et insatisfactions .

Présenter une synthèse de l'étude.

Vous analyserez tout d'abord le dossier étude marché existant (voir fiches "ressource 1-2-3").
Pour vous aider dans l'étude et la rédaction du rapport (atelier 3) :
noter titre et numéro des questions puis répondre en reprenant le thème de la question.



1 LE MARCHÉ DU JOUET EN FRANCE EN 1999 (PAGES 1 ET 2)

- 1.1) Situes la France sur le marché du jouet (production et consommation)
- 1.2) Comment est segmenté (découpé) le marché du jouet ?
- 1.3) Dans quelle catégorie classerais-tu le jeu LE DÉFI ?
- 1.4) Quelle est la place de cette catégorie ?
- 1.5) Comment évolue la production de cette catégorie entre 1996 et 1999 ?
- 1.6) Comment évolue en valeur (F) ce segment entre 1998 et 1999 ?
- 1.7) Qui est le principal concurrent de TELMA SA sur le marché ?
- 1.8) Donnes quelques chiffres sur les habitudes et tendances du marché français .



2 RÉSULTATS DE L'ÉTUDE DE SATISFACTION

2.1) Après avoir analysé la grille et les commentaires du dossier ressource; compléter le tableau ci-dessous. (**à reproduire sur sa feuille**).

Éléments qui donnent satisfaction	Éléments à modifier ou à améliorer



3 ANALYSE DES PANNES DU SERVICE APRÈS-VENTE.

- 3.1) Combien en pourcentage représente les 25 pannes analysées ?
- 3.2) Quelles sont les causes de pannes les plus fréquentes ?
- 3.3) Classes-les ?

Causes de pannes	Due aux matériels et composants	Due au personnel	Due à la conception

3.4) Comment corriger ces causes de pannes ?