

PROFESSIONAL PERFORMANCE MARKETING INTERNATIONAL

*The key of your success*



- ✓ *Effectivity*
- ✓ *Efficiency*
- ✓ *Innovativity*
- ✓ *Sustainability*

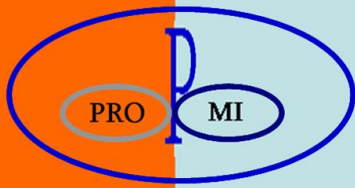
*We help you to  
increase your  
business*

**Marketing – Distribution – Sales – Communication**

- ✓ Consultancy & Strategy
- ✓ Formations & Coaching
- ✓ Solution Marketing Digital & Technology



Felix C. Poudeu



THE WAY WE THINK IS CHANGING



Our valeurs

- Effectivity
- Efficiency
- Innovation
- Sustainability

Improve your Marketing and Business Development Capability

## PROFESSIONAL PERFORMANCE MARKETING INTERNATIONAL



Felix C. Poudeu  
CEO / DG

### Expertise

- ✓ Marketing Digital
- ✓ Brand Marketing
- ✓ Marketing Project Management (MPM)
- ✓ Enterprise Marketing Management (EMM)

### Services

- ✓ Consultancy & Strategy
- ✓ Formations & Coaching
- ✓ Solutions Marketing Digital & Technology



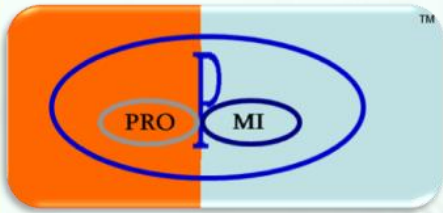
Propulsez votre entreprise en faisant votre propre marketing



Pro Network Marketing Akademy

PROMEDI@COM  
IMPROVE YOUR BRAND & REVENUES

PROPMI

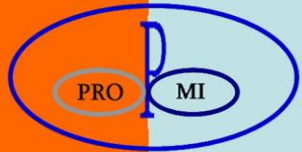


# PROP MI CONSULTING

STRATEGY & CONSULTING • FORMATION & COACHING •  
MARKETING DIGITAL & TECHNOLOGY

***GIVE YOUR COMPANY A COMPETITIVE EDGE***





# About Me

## CONSULTANT- ENTERPRISE MARKETING MANAGEMENT (EMM) & MARKETING PROJECT MANAGEMENT



**Felix C. Poudeu**  
**CEO /DG**

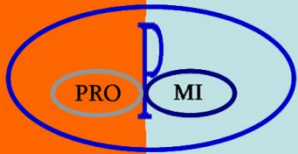
- Marketing, Sales & Business Development
- EMM – Enterprise Marketing Management
- ERP – Enterprise Resource Planning
- **CRM = Customer Relationship Management**
- Web- & E-Commerce Marketing
- IT & Marketing Project Management

### Qualification:

- Studied : Business Administration at University, Germany
- Graduated: Dipl.-Kfm. (Uni.)/Master Degree
- Focus :
  - Marketing Management ,
  - Production Management and
  - Logistics Management
- Experienced in Marketing & Business Development / CRM/ ERP/ SCM, as well as Web site & E-Commerce Solution (EMM)

Works experiences: Wundermann Germany, IBM UK, Microsoft UK, Vmware IR, Adorsys , Accenture, Dexion, ... Services Sources UK, Rainmaker UK, ... For more question contact me per E-Mail: [propmi.consulting@gmail.com](mailto:propmi.consulting@gmail.com) or Whatsapp – See below.

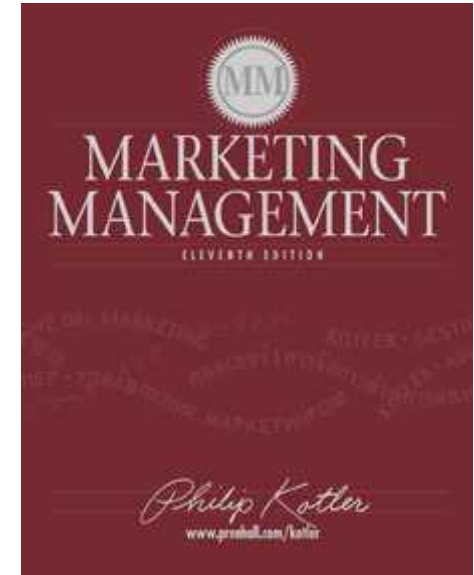


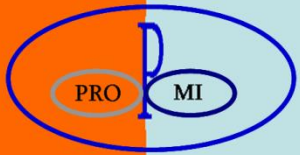


# PROPMI CONSULTING

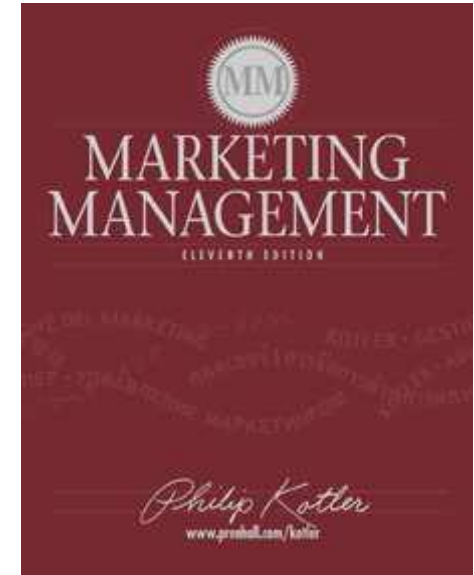
## Conception et Gestion des Services Par Philip Kotler S. 457-481

Félix C. Poudeu





Chaque entreprise est une entreprise de services. Votre service met-il un sourire sur le visage du client ?



Kotler sur le marketing



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



info.propmi@gmail.com

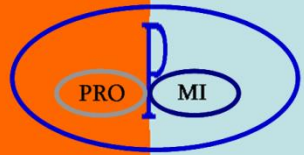


Propmi Strategy & Consulting



www.propmiconsulting.wordpress.com



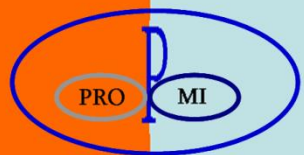


# Objectifs

Dans ce chapitre, nous nous concentrons sur les questions suivantes :

- Comment les services sont-ils définis et classés ?
- En quoi les services diffèrent-ils des biens ?
- Comment les entreprises de services peuvent-elles améliorer leur différenciation, leur qualité et leur productivité ?
- Comment les entreprises productrices de biens peuvent-elles améliorer leurs services d'assistance à la clientèle ?





## La nature des services

- Secteur gouvernemental
  - Secteur privé à but non lucratif
  - Secteur d'activité
  - Secteur manufacturier
- 
- Un service



**Keen.com est une place de marché**



+237 6 73 39 82 52 / +237 6 58 51 90 86



+237 6 73 39 82 52 / +237 6 58 51 90 86



info.propmi@gmail.com



Propmi Strategy & Consulting



www.propmiconsulting.wordpress.com







## La nature des services

- Catégories de mix de services :
  - Bien tangible pur
  - Bien corporel avec services d'accompagnement
  - Hybride
  - Service majeur accompagné de biens et services mineurs
  - Service pur





## La nature des services

- **Caractéristiques des services et leurs implications marketing**
  - Intangibilité
    - La stratégie de positionnement des services peut être rendue tangible par :
      - Place
      - Personnes
      - Équipement
      - Matériel de communication
      - Symboles
      - Prix





## Questions à débattre

**Les entreprises en ligne qui fournissent des services sont souvent directement affectées par la qualité de l'ordinateur d'un client ou de la connexion Internet du client. Pouvez-vous penser à un autre secteur de services qui a si peu de contrôle sur l'environnement dans lequel ses services sont fournis ?**





## La nature des services

- Carbone et Haeckel proposent ce qui suit pour l'ingénierie de l'expérience client
  - Indices de performance et de contexte
    - Humanisme
    - Mécanique
  - Plan d'expérience

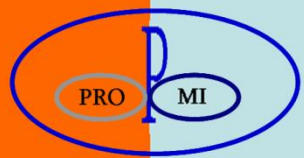




## La nature des services

- Inséparabilité
- Variabilité
  - Contrôle qualité par :
    - Bonnes procédures d'embauche et de formation
    - Plan de service
    - Suivi de la satisfaction client (MCS)





## La nature des services

- **Périssabilité**
  - Stratégies pour une meilleure adéquation entre la demande et l'offre dans une entreprise de services
    - Tarification différentielle
    - Demande hors pointe
    - Services complémentaires
    - Systèmes de réservation
    - Employés à temps partiel
    - Efficacité aux heures de pointe
    - Participation accrue des consommateurs
    - Services partagés
    - Installations pour une expansion future



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



[info.propmi@gmail.com](mailto:info.propmi@gmail.com)



[Propmi Strategy & Consulting](#)



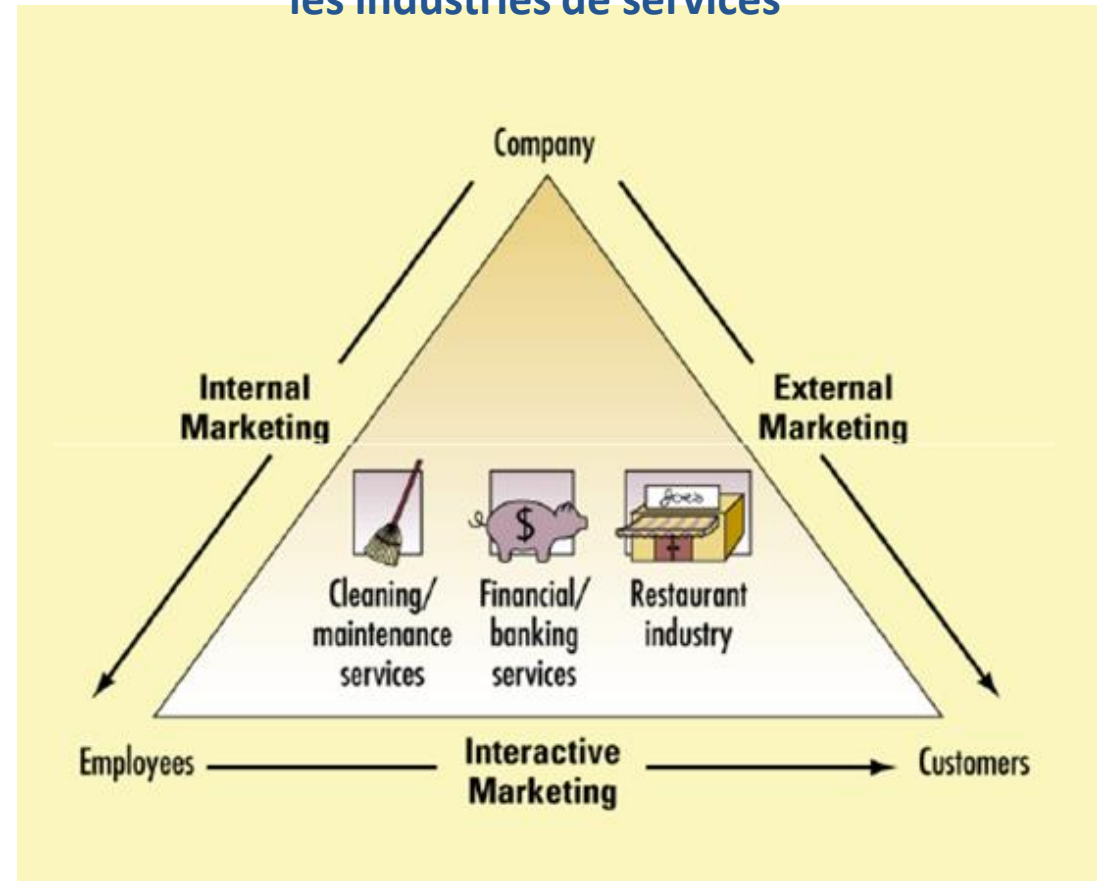
[www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)



# Stratégies de marketing pour les entreprises de services 1

- Trois P supplémentaires
  - Personnes
  - Preuve physique
    - présentation
  - Traiter
- Les entreprises de services sont confrontées à trois tâches :
  - Différenciation concurrentielle
  - Qualité du service
  - Productivité

Figure : Trois types de marketing dans les industries de services



Source : [www.bookfiesta4u.blogspot.com](http://www.bookfiesta4u.blogspot.com)



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



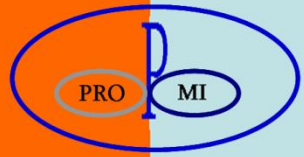
info.propmi@gmail.com

Propmi Strategy & Consulting



www.propmiconsulting.wordpress.com





## Stratégies de marketing pour les entreprises de services 2

- Gérer la différenciation
  - Offre
    - de services principal
    - Fonctionnalités
  - Livraison plus rapide et meilleure
    - Fiabilité
    - Résilience
    - Innovation
  - Image
- Gestion de la qualité de service
  - Service perçu
  - Service



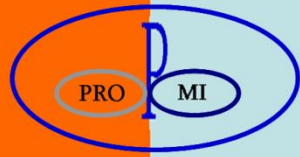




## Stratégies de marketing pour les entreprises de services 2

- Gérer la différenciation
  - Offre
    - Ensemble de services principal
    - Fonctionnalités de service secondaires
  - Livraison plus rapide et meilleure
    - Fiabilité
    - Résilience
    - Innovation
  - Image
- Gestion de la qualité de service
  - Service perçu
  - Service attendu





# Kaiser Permanente Online compte plus de 30 000 utilisateurs enregistrés



Source : [www.bookfiesta4u.blogspot.com](http://www.bookfiesta4u.blogspot.com)



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



info.propmi@gmail.com

Propmi Strategy & Consulting



www.propmiconsulting.wordpress.com





## Questions à débattre

FedEx et UPS ont repris une grande partie des activités du service postal américain, principalement grâce à une flexibilité et à une innovation que l'USPS ne peut égaler. Pouvez-vous penser à un autre service gouvernemental (n'importe où dans le monde) où une entreprise privée a pu prendre le segment rentable d'un service et laisser le segment le moins rentable ou le plus risqué à une agence gouvernementale ?



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



[info.propmi@gmail.com](mailto:info.propmi@gmail.com)



[Propmi Strategy & Consulting](#)



[www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)





## Stratégies de marketing pour les entreprises de services 3

- Cinq lacunes qui causent une livraison infructueuse
  1. Écart entre les attentes des consommateurs et la perception de la direction
  2. Écart entre la perception de la direction et la spécification de la qualité de service
  3. Écart entre la spécification de qualité de service et la prestation de service
  4. Écart entre la prestation de services et les communications externes
  5. Écart entre le service perçu et le service attendu

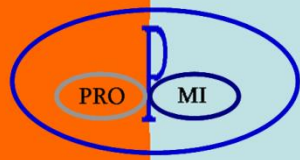




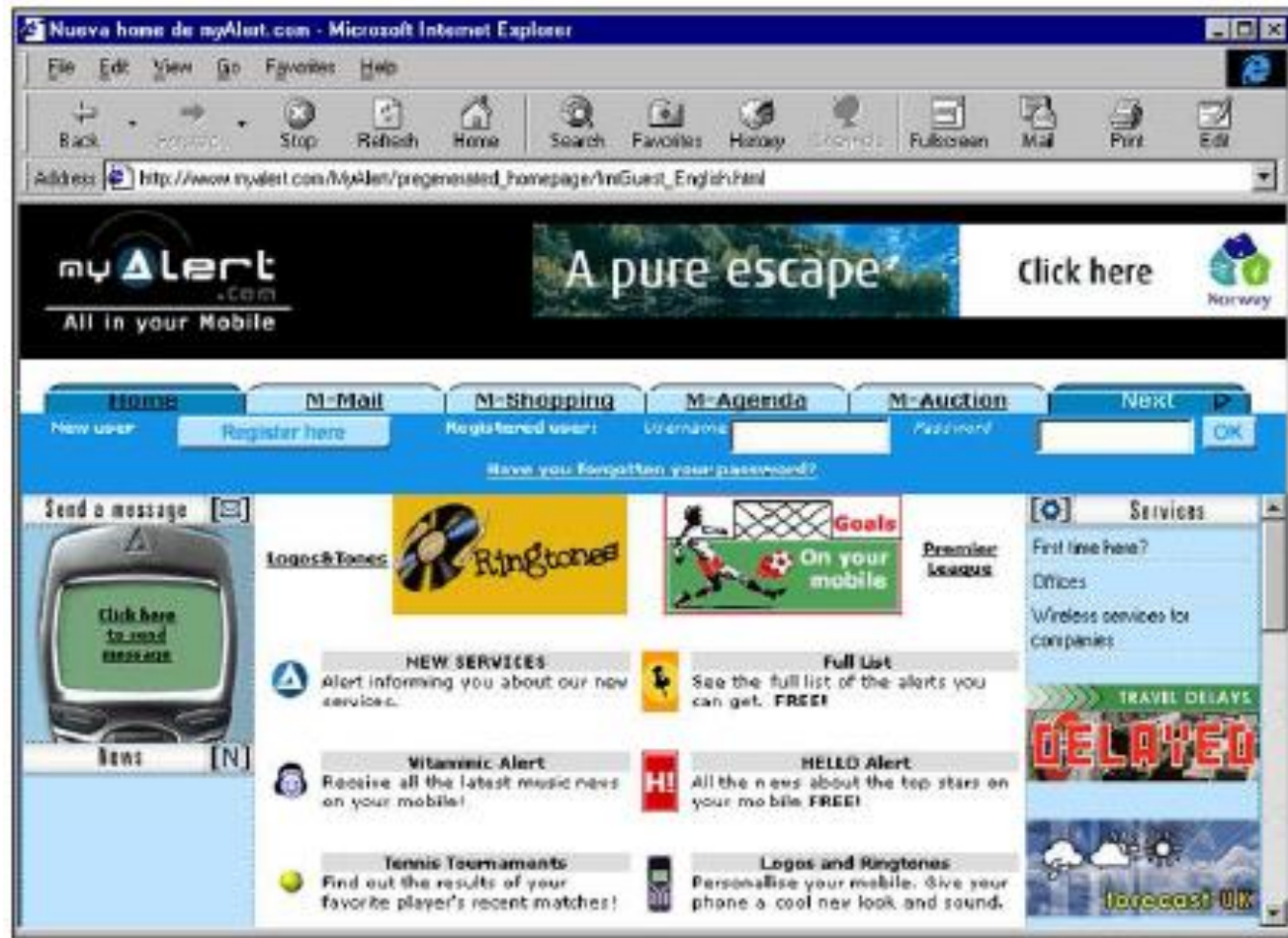
## Stratégies de marketing pour les entreprises de services 4

- Cinq déterminants de la qualité de service
  1. Fiabilité
  2. Réactivité
  3. Assurance
  4. Empathie
  5. Biens corporels





# Myalert.com donne accès à des services que les utilisateurs peuvent effectuer eux-mêmes



© Propmi Strategy & Consulting



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



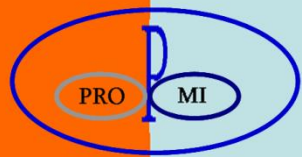
info.propmi@gmail.com

Propmi Strategy & Consulting



www.propmiconsulting.wordpress.com





## Tableau 15.1 Évaluations de l'importance des clients et des performances d'un concessionnaire automobile

<b>Attribute Number</b>	<b>Attribute Description</b>	<b>Mean Importance Rating</b>	<b>Mean Performance Rating</b>
<b>1</b>	<b>Job done right the first time</b>	<b>3.83</b>	<b>2.63</b>
<b>2</b>	<b>Fast action on complaints</b>	<b>3.63</b>	<b>2.73</b>
<b>3</b>	<b>Prompt warranty work</b>	<b>3.60</b>	<b>3.15</b>
<b>4</b>	<b>Able to do any job needed</b>	<b>3.56</b>	<b>3.00</b>

Source : [www.bookfiesta4u.blogspot.com](http://www.bookfiesta4u.blogspot.com)



# Stratégies de marketing pour les entreprises de services 5

- Conception stratégique
- Engagement de la haute direction
- Haute qualité
- Technologies en libre-service (SSTS)
  - Satisfaire les réclamations des clients
  - Satisfaire les employés ainsi que les clients







# Stratégies de marketing pour les entreprises de services 6

- **Gestion de la productivité**
  - **Sept approches pour améliorer la productivité des services :**
    1. Faire travailler les prestataires de services plus habilement
    2. Augmenter la quantité de service en renonçant à une certaine qualité
    3. « Industrialiser le service » en ajoutant des équipements et en standardisant la production
    4. Réduire ou rendre obsolète le besoin d'un service en inventant une solution produit
    5. Concevoir un service plus efficace
    6. Présenter aux clients des incitations à substituer leur propre main-d'œuvre à la main-d'œuvre de l'entreprise
    7. Exploitez la puissance de la technologie pour donner aux clients l'accès à un meilleur service et rendre les travailleurs du service plus productifs



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



[info.propmi@gmail.com](mailto:info.propmi@gmail.com)



[Propmi Strategy & Consulting](#)



[www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)





# Gestion des services de support produit 1

- Les clients ont trois soucis
  - Fiabilité et fréquence des pannes
  - Durée d'indisponibilité
  - Dépenses personnelles d'entretien et de réparation
- Coût du cycle de vie





## Gestion des services de support produit 2

- Pour assurer la meilleure prise en charge des équipements coûteux, les entreprises proposent :
  - Services de facilitation
  - Services à valeur ajoutée
- **Herman Miller Office Furniture Company offre :**
  - Garanties produit de cinq ans
  - Audits qualité après installation
  - Dates d'emménagement garanties
  - Allocations de reprise sur les produits systèmes





## Gestion des services de support produit 3

- **Stratégie de service après-vente**
- **Principales tendances du service d'assistance produit**
  - **Lele a noté ce qui suit :**
    - Les équipementiers construisent des équipements plus fiables et plus facilement réparables
    - Les clients sont de plus en plus avertis quant à l'achat de services d'assistance produit
    - "Dégrouper des services"

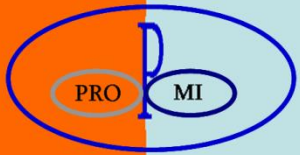




## Gestion des services de support produit 4

- Les clients n'aiment pas traiter avec plusieurs fournisseurs de services gérant différents types d'équipements
- Organismes de services tiers
- Les contrats de service (garanties prolongées) peuvent perdre de l'importance
- Les choix de service client augmentent rapidement, ce qui freine les prix et les bénéfices
- Les entreprises améliorent la qualité de leurs centres d'appels et de leurs représentants du service à la clientèle (CSR)





# Des questions & RÉPONSES

Quelles questions avez-vous ?



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



Propmi Strategy & Consulting

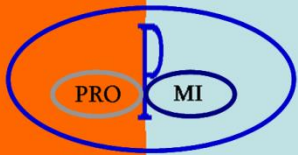


[www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)

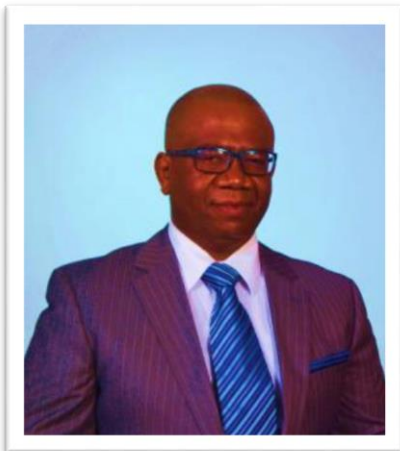


[info.propmi@gmail.com](mailto:info.propmi@gmail.com)





# PROPMI CONSEIL



## Félix C. Poudeu

### PDG & Co-fondateur Propmi Consulting

- Consultant sénior en marketing et développement des affaires
- Spécialiste en EMM Solutions et Gestion de Projet de Marketing
- MBA – (Université de Siegen/Allemagne )
- Expertises : Gestion de Marketing, de Production & de Logistique  
Expériences : IBM UK, Vmware Inc., Microsoft, Wundermann, Services Sources Ltd., Rainmaker Limited UK



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



+ 237 6 73 39 82 52 / + 237 6 58 51 90 86



[info.propmi@gmail.com](mailto:info.propmi@gmail.com)

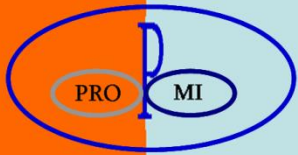


[Propmi Strategy & Consulting](#)



[www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)





## Contact Us:

Félix Constant POUDEU

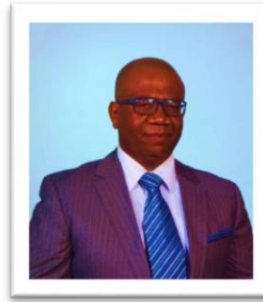
CEO & Fondateur

Consultant en Gestion de Marketing & Ventes  
Spécialiste en Développement Commercial

Email: [www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)

Phone: +237 6 73 39 82 52

[www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)



## Contact address:

### PROPMI CONSULTING

Lycée De Maképé, Rue des Pavés,  
Carrefour Njohreur, Rue à Droite,  
50 Mètres à Gauche  
Douala Cameroun

BP: 11526 Douala  
Cameroun

[www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)



+237 6 73 39 82 52 / +237 6 58 51 90 86



+237 6 73 39 82 52 / +237 6 58 51 90 86



Propmi Strategy & Consulting



[www.propmiconsulting.wordpress.com](http://www.propmiconsulting.wordpress.com)



[info.propmi@gmail.com](mailto:info.propmi@gmail.com)

