

Sommaire

Liste des encadrés	VII
Liste des tableaux et des figures	XIII
Avant-propos	XVII
Remerciements	XIX

PREMIÈRE PARTIE COMPRENDRE LE MARKETING MANAGEMENT

CHAPITRE 1 Le marketing aujourd'hui	3
CHAPITRE 2 Élaborer la stratégie et le plan marketing	33

DEUXIÈME PARTIE IDENTIFIER LES *INSIGHTS* DE MARCHÉ

CHAPITRE 3 Recueillir l'information et prévoir la demande	61
CHAPITRE 4 Réaliser des études de marché.....	93

TROISIÈME PARTIE ÉTABLIR DES LIENS FORTS AVEC LES CLIENTS

CHAPITRE 5 Fidéliser le client sur le long terme.....	125
CHAPITRE 6 Comprendre le comportement des consommateurs	155
CHAPITRE 7 Comprendre les marchés <i>business-to-business</i>	187
CHAPITRE 8 Développer une offre à l'international	215

QUATRIÈME PARTIE CONSTRUIRE LA STRATÉGIE MARKETING AUTOUR DE MARQUES FORTES

CHAPITRE 9 Segmenter le marché et choisir les cibles	237
CHAPITRE 10 Définir le positionnement.....	261
CHAPITRE 11 Développer le capital-marque	285
CHAPITRE 12 Maîtriser la dynamique concurrentielle et générer de la croissance.....	317

CINQUIÈME PARTIE CRÉER LA VALEUR

CHAPITRE 13	Définir la politique de produit	351
CHAPITRE 14	Concevoir et développer les services	385
CHAPITRE 15	Développer et lancer une nouvelle offre.....	413
CHAPITRE 16	Choisir et mettre en œuvre une stratégie de prix.....	451

SIXIÈME PARTIE DISTRIBUER LES PRODUITS ET SERVICES EN CRÉANT DE LA VALEUR

CHAPITRE 17	Concevoir et animer les canaux de distribution.....	485
CHAPITRE 18	Piloter le marketing d'une enseigne de distribution et la logistique commerciale	517

SEPTIÈME PARTIE COMMUNIQUER

CHAPITRE 19	Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de communication à 360 degrés.....	547
CHAPITRE 20	Mettre en œuvre la publicité, la promotion, le parrainage et les relations publiques.....	573
CHAPITRE 21	Réussir la communication digitale.....	603
CHAPITRE 22	Piloter la communication personnelle : le marketing direct, les bases de données et la force de vente.....	627

HUITIÈME PARTIE FAVORISER LA CROISSANCE À LONG TERME

CHAPITRE 23	Piloter la fonction marketing : la responsabilité sociale, l'organisation et le contrôle	657
-------------	--	-----

Notes.....	683
Glossaire	731
Bibliographie francophone générale.....	739
Index des noms cités	745
Index des entreprises et des marques	761
Index thématique.....	771
Les auteurs	783
Table des matières	787