

## VIII. Veille commerciale



Une entreprise doit rester à l'écoute, en alerte...  
Cette surveillance va lui permettre de rester compétitive, de connaître ses clients, ses fournisseurs, ses concurrents...

*" La casserole qu'on surveille ne déborde jamais."*  
Proverbe

1. Préparer la veille
2. Mettre en œuvre la veille

BTS GPME - Carine WALCH

1

1

## VIII. Veille commerciale



### 1. Préparer la veille

#### DEFINITION

Dispositif de surveillance des marchés, des tendances, des offres produits, des concurrents...

- La pige
- Lecture de la presse généraliste et professionnelle
- Utiliser des outils professionnels sur Internet ou les réseaux sociaux
- Motiver les salariés à la veille = remontée d'information

#### LES DIFFERENTS TYPES DE VEILLE

- Informationnelle
- Concurrentielle
- Juridique
- Sociale
- Economique
- Commerciale



BTS GPME - Carine WALCH

2

2

## VIII. Veille commerciale

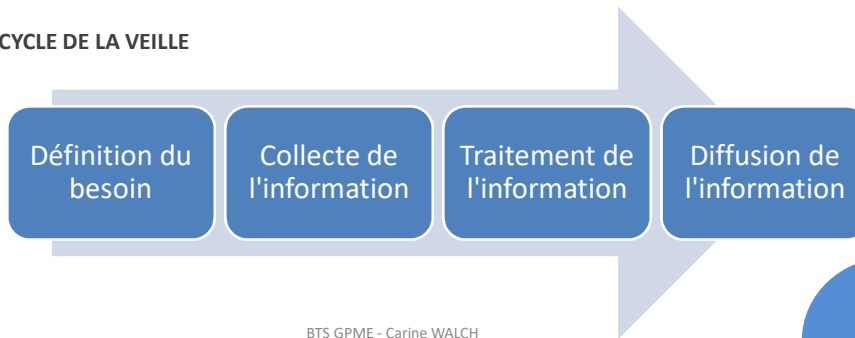


### 1. Préparer la veille

#### LES OBJECTIFS DE LA VEILLE

- Prévoir les tendances d'un marché
- Surveiller les concurrents, les évolutions de l'offre produit, les réglementations...
- Etre informé sur le marché
- Se tenir informé sur la e-reputation de son entreprise

#### LE CYCLE DE LA VEILLE



BTS GPME - Carine WALCH

3

3

## VIII. Veille commerciale



### 1. Préparer la veille

#### LE BENCHMARK

- Comparer des concurrents sur des critères d'analyse.
- Appliquer les techniques des concurrents sur sa propre entreprise.

Produits	Produit 1	Produit 2	Produit 3	Produit 4	Produit 5	Produit 6	Produit 7	Produit 8
Produit Niveau 1	✓	✓		✓				
Produit Niveau 2								
Produit Niveau 3	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Produit Niveau 4								
Produit Niveau 5	✓	✓	✓	✓				✓
Produit Niveau 6								
Produit Niveau 7				✓			✓	✓
Produit Niveau 8								
Produit Niveau 9	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Produit Niveau 10				✓				
Produit Niveau 11							✓	
Produit Niveau 12	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Produit Niveau 13				✓			✓	
Produit Niveau 14								
Produit Niveau 15	✓	✓	✓	✓				
Produit Niveau 16				✓				

BTS GPME - Carine WALCH

4

4

## VIII. Veille commerciale



### 2. Mettre en œuvre la veille

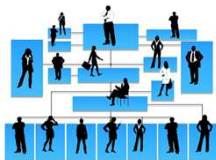
#### LES SOURCES D'INFORMATION

##### En interne :

Les informations qui proviennent de l'entreprise elle-même :

- Service commercial
- Service comptable

AVANTAGES	INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Coûts faibles</li><li>- Informations rapides et immédiates à obtenir</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informations essentiellement quantitatives</li><li>- Date de l'information parfois ancienne</li></ul>



BTS GPME - Carine WALCH

5

5

## VIII. Veille commerciale



### 2. Mettre en œuvre la veille

#### LES SOURCES D'INFORMATION

##### En externe :

Les informations secondaires ou sources documentaires :

- Organismes : CCI, Credoc, Insee, syndicats professionnels
- Bases de données louées
- Sites Internet, abonnements, flux RSS, newsletter (stratégie pull ou stratégie push)
- Presse

AVANTAGES	INCONVENIENTS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Informations abondantes</li><li>- Informations qui peuvent être peu onéreuses</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informations pas toujours adaptées au problème posé</li><li>- Faible qualité ou fiabilité</li></ul>

BTS GPME - Carine WALCH

6

6

## VIII. Veille commerciale



### 2. Mettre en œuvre la veille

#### LES SOURCES D'INFORMATION

##### En externe :

Les informations primaires :

- Enquêtes

AVANTAGES	INCONVENIENTS
- Répond réellement aux besoins de l'entreprise	- Coûts importants et délais assez longs - Parfois : problème de compétences internes - Appel à un cabinet marketing

7

## VIII. Veille commerciale



### 2. Mettre en œuvre la veille

#### CHOISIR LES OUTILS

Outils	Avantages	Inconvénients
Moteurs de recherche	Mots-clés, alertes, gratuité	Temps de recherche
Flux RSS	Gratuité, temps réel	Surinformation
Agrégateurs de contenu	Gratuité, facilité	Surinformation
Prestataires de veille	Informations pertinentes et fiables	Coût

#### TRIER ET ANALYSER L'INFORMATION

Fiabilité et pertinence

#### DIFFUSER L'INFORMATION

- Oral
- Papier : revue de presse, rapport, newsletter
- Electronique

➔ Possibilité d'indexer les documents pour faciliter la recherche

8