


SK

SKEMA BUSINESS SCHOOL

Comprendre le consommateur et l'acheteur

CM4 ONLINE – DEMARCHES ET OUTILS D'ETUDES



MÉTHODES

Des méthodes et des techniques, une même démarche



Préparation Recrutement Terrain Analyse Rapport

2 PGE L3 - Marketing







SK

Démarches
et outils d'études

L'entretien individuel


- ▶ **Je prépare**
- ▶ Je recrute
- ▶ J'anime
- ▶ J'analyse
- ▶ Je synthétise





SK


JE PRÉPARE

- ▶ Définir ses objectifs
- ▶ Choisir son échantillon :
 - Combien ?
 - Qui ?
- ▶ Créer son guide d'entretien : 4 phases
 - Introduction
 - Centrage du sujet
 - Approfondissement
 - Conclusion



DOC_TD2_Exemple étude assaisonnement_Desjeux
DOC_TD2_Exemple étude friteuses_Desjeux





Démarches
et outils d'études

L'entretien individuel

- ▶ Je prépare
- ▶ **Je recrute**
- ▶ J'anime
- ▶ J'analyse
- ▶ Je synthétise

skema
BUSINESS SCHOOL

JE RECRUTE



- ▶ La prise de RDV
- ▶ Avant l'entretien
- ▶ Pendant l'entretien
- ▶ Après l'entretien

skema
BUSINESS SCHOOL


  


SK

Démarches
et outils d'études

L'entretien individuel





- ▶ Je prépare
- ▶ Je recrute
- ▶ **J'anime**
- ▶ J'analyse
- ▶ Je synthétise



J'ANIME

- ▶ Soigner la formulation des questions
- ▶ Utiliser des relances
 - Relance simple
« *prendre votre temps, donc...* »
 - Relance non directive
« *je comprends...* »
« *mmm...* »
« *qu'est-ce qui vous fait dire que...?* »
« *que voulez-vous dire par...?* »
Silence, hochements de tête...
 - Relance différée
« *tout à l'heure vous me disiez que...* »
 - Relance interprétative
« *si je vous comprends bien...* »
« *pour conclure sur ce point, on peut dire que...* »

J'ANIME

- ▶ **Surpasser les difficultés**
 - Réponses superficielles
 - Digressions trop importantes
 - Lassitude du répondant
 - Manque d'honnêteté apparent
- ▶ **Posture**

SK

Démarches
et outils d'études

L'entretien individuel

- ▶ Je prépare
- ▶ Je recrute
- ▶ J'anime
- ▶ **J'analyse**
- ▶ Je synthétise

SK

J'ANALYSE

L'analyse de contenu

Technique d'analyse qui vise à décrire un discours de façon objective et systématique

- ▶ **Regrouper l'information par thèmes puis sous-thèmes**
 - Ce dont on parle
 - Ce qu'on en dit
- ▶ **Analyser ce qui constitue le thème**
 - Intra-entretien : le contenu d'un seul entretien
 - Inter-entretien : la comparaison du contenu de plusieurs entretiens
- ▶ **Analyser les liens entre les thèmes**



DOC_TD2_Analyse de contenu ent.ind.



Le rêve des français : si vous gagniez au loto

Le questionnaire ---- Les résultats --- Autre exemples

[Page précédente](#) - 1 / 6 - [Page suivante](#) - [Sommaire](#)

995 observations

CREDOC: Enquête consommation 1992

1

Mots et expressions les plus citées

On se fait une idée rapide du contenu des réponses en examinant les mots les plus cités. Le haut du lexique fait apparaître que les mots outils. Ils n'apportent rien sur le contenu mais sont très révélateurs de l'énonciation (importance du je par exemple).

Le lexique réduit ne laisse apparaître que les mots pleins. En lemmatisant on regroupe les différentes formes d'un même mot (enfant et enfants) et on réduit certaines ambiguïtés (voyage nom ou verbe ?).

Enfin la recherche des segments répétés achève la préparation du lexique.

Finalement la poursuite de l'analyse se fera sur un texte transformé par les étapes précédentes. On pourra enfin regrouper les mots de même signification directement ou en utilisant des dictionnaires de synonymes.

Tout ce travail se fait dans Lexica.

Lexique complet	Lexique réduit	Lexique lemmatisé	Segments répétés
je 1182	maison 355	maison 363	acheter_maison 125
j 653	enfants 286	faire 357	placer_argent 52
de 613	voiture 198	acheter 350	faire_voyage 48
une 566	voyage 192	voyage 311	arrêter_travailler 46
en 464	ferais 182	enfant 288	donner_enfant 34
à 412	voyages 158	placer 237	investir_immobilier 33
le 385	achèterais 150	voiture 197	acheter_voiture 32
des 362	famille 122	donner 187	aider_enfant 31
un 362	argent 118	voyager 147	changer_voiture 29
maison 355	acheter 115	aider 122	partir_voyage 25
enfants 286	donnerais 113	famille 122	acheter_appartement 24
la 286	placerais 111	argent 117	mettre_de_côté 24
pour 280	faire 107	monde 93	partir_en_vacances 22
l 257	reste 97	travailler 91	tour_monde 21
mes 244	monde 95	partir 89	partager_enfant 19

JE SYNTHÉTISE

- ▶ **Synthèse :**
 - Contexte
 - Objectifs
 - Méthodologie
 - Principaux résultats
- ▶ **Principaux enseignements de l'étude**
- ▶ **Actions recommandées**