

*ifce*

*ifce*  
institut français  
du **cheval**  
et de l'**équitation**



# Communiquer et vendre mon service autour du cheval

Alice Monier Torrente – le 23 Avril 2020

En partenariat avec



# Sommaire

1. Introduction : Vous avez dit services dans la filière équine ?
2. Les caractéristiques propres aux services
3. Un management des personnes, et donc du client, indispensable
4. Communiquer autour des activités de services
5. L'avantage concurrentiel dans les activités de service

# I. Les services ?

Qu'est-ce-qu'un service ? Quels sont les services dans la filière équine ?

- Le service se distingue du bien ou produit par son **caractère immatériel** et par **l'impossibilité de stockage**. Un service est généralement **consommé au moment de sa production**.
- **La production de service est dénommée servuction**

**Notre filière équine comporte de très nombreuses activités de services ...**



## 2.

### Les spécificités des activités de services

Depuis 1970 : **un marketing spécifique aux services** car ils ont des caractéristiques propres très différentes des produits.

- Intangibilité du service
- Inséparabilité de la production et de l'utilité
- Hétérogénéité de l'offre
- Périssabilité de l'offre

**La valeur du service pour le client (ou le bénéfice retiré de l'achat d'un service) n'est pas dans la possession, puisqu'il est intangible. Elle se trouve donc dans l'usage et dans l'expérience qui en découle.**



# 2.

## Les spécificités des activités de services

### Spécificité 1 : **Intangibilité du service**

- Les services ne peuvent pas être brevetés
- Ils ne peuvent pas être « montrés » au préalable
- Ils sont difficilement communicables

#### Préconisations Marketing

- Mettre en valeur des indices tangibles
- Stimuler le bouche-à-oreille en communication
- Développer une communication après achat



# 2.

## Les spécificités des activités de services

### Spécificité 2 : **Inséparabilité production/utilisation**

- Le consommateur est impliqué dans la production
- Les employés ainsi que d'éventuels autres usagers affectent la prestation perçue
- La production de masse est difficile à atteindre et la qualité compliquée à contrôler

#### Préconisations Marketing

- Être attentif à la sélection et la formation du personnel en contact avec le public
- « Manager » les clients



# 2.

## Les spécificités des activités de services

### Spécificité 3 : **Hétérogénéité de la prestation de service**

- L'uniformisation est difficile à atteindre et la qualité compliquée à contrôler.

Préconisations Marketing

- ➔ Standardiser les processus ; développer des protocoles.
- ➔ Personnaliser le service.



# 2.

## Les spécificités des activités de services

### Spécificité 4 : **Périssabilité de l'offre de service**

- Les services ne peuvent être stockés.
- Il est difficile d'adapter le nombre de service à la quantité de la demande.
- Les services ne peuvent être ni retournés ni revendus.

Préconisations Marketing

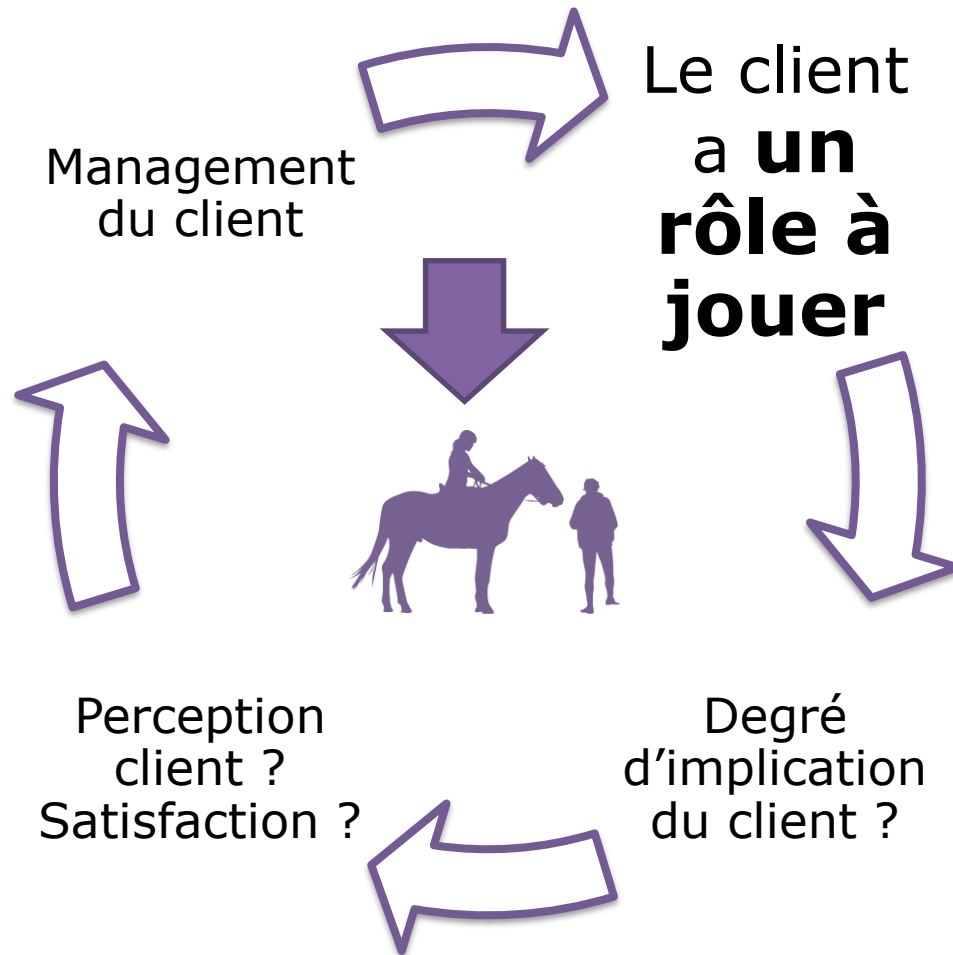
- ➔ Utiliser des stratégies afin de répondre à une demande fluctuante.
- ➔ Faire des ajustements simultanés de la demande et des capacités productives afin d'atteindre un meilleur équilibre entre les deux.





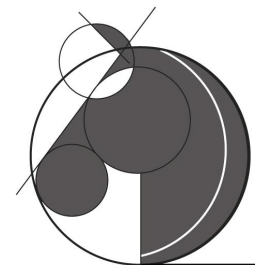
# 3.

Un point clef : Un management des personnes et donc du client indispensable



# 4.

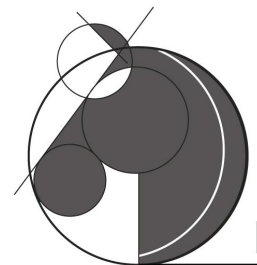
## Communiquer autour des activités de services ?



# 5.

## L'avantage concurrentiel dans une activité de service ?

- L'avantage concurrentiel réside dans la capacité de l'entreprise à mieux exploiter **ses ressources et compétences, aussi bien matérielles qu'immatérielles.**
- C'est **l'interaction avec le client** qui va créer un avantage concurrentiel. Satisfaction client / retours positifs / bouche à oreilles ...



# Ce qu'il faut retenir

Les prestations de services ont des caractéristiques propres ...

*Intangibilité + Hétérogénéité + Périssabilité + Inséparabilité de la production et de la consommation ...*

- Prendre conscience de ces spécificités c'est mieux les gérer (management du client)
- Et mieux communiquer autour de mes activités de services (mise en avant d'éléments de preuves)

**Ainsi vous rassurerez et vous aurez plus de chance de convaincre demain**



# Pour en savoir plus...

## Les prochaines webconférences

Le 28 Avril à 11h30 : **Estimer : note d'état corporel et poids d'un cheval**

Le 30 Avril à 11h30 : **Equithérapie : le cadre et la pratique**

Le 5 mai à 11h30 : **Apprentissage et cheval : renforcer liens et confiance**

Le 7 mai à 11h30 : **Vente d'équidé par un professionnel à un particulier**

Le 19 Mai à 11h30 : **Equitation et judo : les transferts d'apprentissage**

**équipédia**

<https://equipedia.ifce.fr/>

© webconférence Ifce



**équipédia**

ifce

[www.horse-development.com](http://www.horse-development.com)

+ Facebook

