

# Comportement du consommateur

## Infos pratiques

---

- > ECTS : 4.5
- > Nombre d'heures : 36.0
- > Langue(s) d'enseignement : Français
- > Niveau d'étude : BAC +3
- > Période de l'année : Enseignement cinquième semestre
- > Méthodes d'enseignement : En présence
- > Forme d'enseignement : Cours magistral et Travaux dirigés
- > Ouvert aux étudiants en échange : Oui
- > Campus : Campus de Nanterre
- > Composante : Sciences économiques, gestion, mathématiques et informatique
- > Code ELP : 4E5G502I

## Présentation

---

Dans ce cours, nous montrerons que des disciplines comme la psychologie et la sociologie apportent un éclairage utile sur le consommateur et ses comportements d'achat. Nous insisterons sur les conséquences opérationnelles que les responsables marketing peuvent tirer de la connaissance du consommateur.

## Objectifs

---

L'objectif de ce cours est de faire découvrir les différentes étapes du processus de décision du consommateur, de la reconnaissance du besoin à l'abandon du produit après son usage.

## Évaluation

---

Session 1 : examen final (écrit ou QCM) : 60% + Note de TD : 40%

Session 2 : examen écrit ou QCM

## Compétences visées

---

- \* Mobiliser les principaux concepts du cours pour analyser le comportement des consommateurs et les actions marketing.
- \* Observer, décrire et évaluer le comportement des consommateurs.
- \* Travailler en équipe autant qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet.
- \* Identifier et sélectionner diverses ressources spécialisées pour documenter un sujet.

## Bibliographie

---

- \* Baynast, Lendrevie et Lévy (2021), Mercator (13<sup>ème</sup> édition)
- \* Helfer J-P, Orsoni J. et Sabri O. (2020), Marketing. Vuibert (15<sup>ème</sup> édition)
- \* Lambin J-J et De Moerloose C. (2021), Marketing stratégique et opérationnel. Dunod (10<sup>ème</sup> édition)
- \* Kotler, Keller, Manceau et Hemonnet (2019), Marketing Management. Pearson.
- \* Solomon M. (2013), Comportement du consommateur, Pearson Education.
- \* Soulez S. (2020), Le marketing. Gualino (9<sup>ème</sup> édition)

## Ressources pédagogiques

---

Fascicule de TD

## Contact(s)

- > **Sinda Agrebi dejou**  
Responsable pédagogique  
sagrebid@parisnanterre.fr