

Produits et services

Le **produit** est un bien matériel qui répond à un besoin.

Le **service** est une transaction réalisée par une entreprise où l'objet de l'échange est autre que le transfert de propriété d'un bien tangible.

Le cycle de vie du produit se divise en différentes étapes :

- lancement
- croissance
- maturité
- déclin

Le cycle de vie du service :

- émergence = réflexion, mise au point
- développement = mise en place (publicité)
- maturité = manifestation des concurrents
- déclin = générer un autre service

On peut mesurer la qualité de service par différents moyens :

- enquête de satisfaction
- client mystère
- suggestions client
- observation du marché