

Veille opérationnelle

BTS COMMUNICATION

ISBN : 978-1-4466-2442-5 -Février 2011-

Pour toutes remarques: olivier@btscomm.fr

Nous avons voulu réaliser un ouvrage répondant parfaitement aux exigences du référentiel tout en intégrant notre expérience professionnelle des études et de l'enseignement. Les notions théoriques expliquées le plus simplement possible sont toutes concrétisées par des applications corrigées et détaillées. Certains exercices et certains « cours » sont basés sur notre site de ressources « mercatech.fr » et adaptés au programme du BTS Communication. En plus des applications corrigées vous trouverez quelques exercices d'entraînement complémentaires similaires aux applications mais non-corrigés.

Préface

Olivier Nallis a été mon premier enseignant en BTS de communication des entreprises. Ce qui le démarquait à l'époque de ses confrères était son approche immanquablement concrète, truffée de cas pratiques et d'expériences vécues, le tout sous une tonalité toujours directe et constructive. Il a toujours pris un malin plaisir à se décaler d'un discours théorique pour replacer l'objet de l'étude dans ce qui pourrait devenir le quotidien des étudiants.

A l'heure où j'écris ces lignes, la question n'est plus de savoir si on a un accès à l'information ou non - mais savoir qualifier cette information est un des éléments principaux qui fera la différence avec une structure de business concurrente. A tous les niveaux par lesquels passera le futur diplômé du BTS de Communication des Entreprises, il lui sera demandé (ou il aura besoin) d'avoir continuellement un temps d'avance en ayant la meilleure information que son voisin.

Cet ouvrage va lui permettre de comprendre de la manière la plus opérationnelle les tenants et aboutissants de la recherche, synthèse et utilisation de l'information.

Eric Monnet

Responsable New Business
McCann Worldgroup France

Table des matières

Chapitre 1 : Système d'information, veille et études documentaires

Le concept d'information	8
Le système d'informations	10
Le réseau informatique	11
Les fonctions des réseaux	12
Veille et intelligence économique	14
Les sources d'informations	16
Les outils de la veille	17
Proposer un système de veille	18
Synthèse et mise en place de la veille	20
Exemple de synthèse	21
Les bases de données	26
Les PGI et les CRM	27
Le Datamining	28
La gestion électronique des documents	30
Menaces et parades	33
Le Travail collaboratif	36
Grilles de mots croisés TIC	37
Application : exploiter le fruit d'une étude documentaire	39
Complément pour exploiter l'étude documentaire	42
Méthodologie pour calculer un chiffres d'affaires prévisionnel	43

Chapitre 2 : Les études méthodologie générale et études qualitatives

Les phases d'études	46
Les types d'informations	48
Préparation de l'étude qualitative	50
Les outils de l'étude qualitative	52
Traitement de l'étude qualitative	53
Applications pour les études qualitatives	54
Correction études qualitatives	56
Complément pour préparer l'étude qualitative	57
Application : organiser une étude qualitative	58
Application : préparer un guide d'entretien	58
Comprendre le comportement du consommateur	59
Entraînement	60
Extrait du code ESOMAR	61

Chapitre 3 : Les études quantitatives

Préparation de l'étude quantitative-----	66
Comment recueillir les réponses-----	68
Les questions clefs de l'échantillonnage -----	70
Méthodes probabilistes -----	72
Exercice corrigé d'échantillonnage -----	74
Applications pratiques-----	75
Méthodes empiriques -----	76
Application pour comprendre les quotas -----	77
Concevoir un questionnaire-----	79
Les questions de bases -----	81
Calculer un prix psychologique optimum -----	84
Application corrigée concevoir un questionnaire -----	85
L'Efficacité publicitaire et les tests -----	89
Les tests usuels -----	91
Application corrigée : concevoir un post-test-----	92
Proposition de corrigé-----	93
Applications pratiques-----	95

Chapitre 4 : Les traitements statistiques élémentaires

Traitement élémentaires des données-----	98
Taux d'évolution et indices-----	103
Tendance centrale et prévision linéaire-----	104
Saisonnalité et fluctuation -----	108
Corrélation d'une série à deux variables-----	109

Chapitre 5 : Points de droit à retenir et explication de l'épreuve E5.

Points de droits complémentaires -----	112
Note de l'auteur sur l'épreuve E5 -----	114
Explication du référentiel pour l'épreuve E5-----	115
Contenu détaillé de l'épreuve l'épreuve E5 -----	117