



TP d'approfondissement

IKEA, un marchand au service du bien-être



Vous intégrez une équipe de vendeurs qualifiés dans le magasin IKEA de Tours (37). Cette grande surface de 17 000 m² est spécialisée dans les mobiliers en kit et les objets de décoration de la maison, et propose trois zones distinctes : l'exposition (où tous les meubles sont présentés au sein de pièces de la maison entièrement reconstituées pour donner de l'inspiration aux clients), le libre-service marché (où l'on peut trouver tout ce qui va compléter l'ameublement : du petit objet de décoration au tapis, en passant par les lampes) et le libre-service meuble (où la plupart des meubles vus à l'étage d'exposition sont à retirer par le client à partir du code article).

vos activités

Vous décidez d'étudier quatre offres différentes proposées à la clientèle de votre point de vente (**document 1**) et vous répondez successivement aux questions posées ci-dessous.

1 Indiquez, à partir des informations de l'offre n° 1, à quel univers l'Unicef et IKEA appartiennent. Pour chacun, vous justifierez votre réponse.

Unicef :

IKEA :

2 Identifiez, en **annexe 1**, pour chacune des offres, les différents biens et/ou services. Puis, indiquez la catégorie de chacun, en précisant s'il s'agit de l'élément principal ou complémentaire proposé à la clientèle.

3 Classez en **annexe 2** chaque bien et service relevé précédemment (**annexe 1**), selon la fréquence d'achat, en bien ou en service banal ou anormal.

Durant votre pause, vous discutez avec un couple d'amis, qui sont venus vous rendre visite avec leur enfant et qui ont profité de l'ouverture exceptionnelle ce dimanche pour visiter le magasin et effectuer quelques achats.

4 Identifiez les biens achetés ou les services utilisés par le couple (**document 2**) et replacez-les dans le tableau de l'**annexe 3**.

Vous êtes amené à vendre le fauteuil Poäng à la clientèle. Aussi, vous décidez d'étudier de plus près la conception de ce produit (**document 3**).

5 Retrouvez, pour chaque élément non-encadré, le type de bien ou de service classé selon sa destination. Portez vos réponses dans l'**annexe 4**.

6 Indiquez ci-dessous, en cochant la case de votre choix, la famille à laquelle ce produit appartient.

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Meubles de séjour | <input type="checkbox"/> Meubles de cuisine | <input type="checkbox"/> Meubles de salle de bain |
| <input type="checkbox"/> Meubles de bureau | <input type="checkbox"/> Meubles de salon | <input type="checkbox"/> Meubles de chambres |
| <input type="checkbox"/> Autres meubles de rangement | <input type="checkbox"/> Électroménager | <input type="checkbox"/> Objets de décoration murale |
| <input type="checkbox"/> Tapis | <input type="checkbox"/> Luminaires | <input type="checkbox"/> Linge de lit |
| <input type="checkbox"/> Jeux et jouets | <input type="checkbox"/> Meubles et articles de jardin | <input type="checkbox"/> Vaisselle et articles de ménage |
| <input type="checkbox"/> Textile de décoration/ameublement | | |

1 Quelques exemples d'offres IKEA

doc

1



Comme chaque année, IKEA met en place l'« opération peluche » et s'investit en faveur de l'Unicef (agence de l'ONU consacrée à l'amélioration et à la promotion de la condition des enfants). Durant deux mois avant Noël, pour chaque peluche achetée¹, votre magasin IKEA reversera 1 € à l'Unicef pour la réalisation de programmes liés à l'éducation des enfants dans le monde. 1 €, c'est juste ce qu'il faut pour équiper 5 enfants en manuels scolaires pour une année entière ; alors, imaginez ce que, ensemble, nous pouvons accomplir !

1. Quel que soit le prix de la peluche.

2

Fauteuil de salon POÄNG à 199,00 €

- Structure flexible très confortable en bois (bouleau).
- Dossier haut pour un bon soutien de la nuque.
- Revêtement souple en cuir, résistant et facile à entretenir.

Dimensions

Largeur : 68 cm – Profondeur : 83 cm – Hauteur : 100 cm.
Larg. assise : 55 cm – Prof. assise : 53 cm – Haut. assise : 41 cm.

À monter soi-même. Garantie 25 ans.



3



Smakrik Bem 500 S – 349,50 € Machine à expresso encastrable

- Pression de la pompe : 15 bars.
- Puissance : 1 160 W.
- Capacité réservoir d'eau : 2 litres.
- Porte-filtre adapté aussi bien au café moulu qu'aux dosettes de café.
- Buse à vapeur servant à faire mousser le lait pour préparer le cappuccino.
- Installation possible par nos techniciens (prestation payante, selon devis).

4

Menu enfant à 2 €²

comprenant boulettes de viande, légumes au choix, yaourt (kid goûter) ou compote bio, jus de fruits (cocktail bio) ou eau minérale 33 cl.

Pour votre santé, évitez de manger trop gras, trop sucré, trop salé.

2. Offre réservée aux enfants de moins de 12 ans.



* Offre valable du lundi au vendredi dans votre restaurant IKEA Food. www.ikea.com

1 Les types de biens et de services proposés par IKEA

Offre n°	Bien		Service	
1	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire
	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire
2	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire
	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire
3	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire
	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire
4	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire
	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire	<input type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Complémentaire

2 Les biens et les services selon la fréquence d'achat

	Bien	Service
Banal		
Anomal		

2 Les achats du couple

J'ai trouvé dans le rayon Linge de lit une **housse de couette** à motifs assez contemporains. Cela ira très bien dans la nouvelle chambre d'amis. À chaque fois que je viens dans le magasin, je flashe toujours sur des **ustensiles de cuisine** en inox, très pratiques. Aujourd'hui j'ai fait l'acquisition d'un coupe-pommes, d'une cuillère à spaghettis, d'un presse-purée, d'un presse-ail, d'une spatule, et de pinces à cornichons. Mon **chariot** est presque rempli à chaque fois !



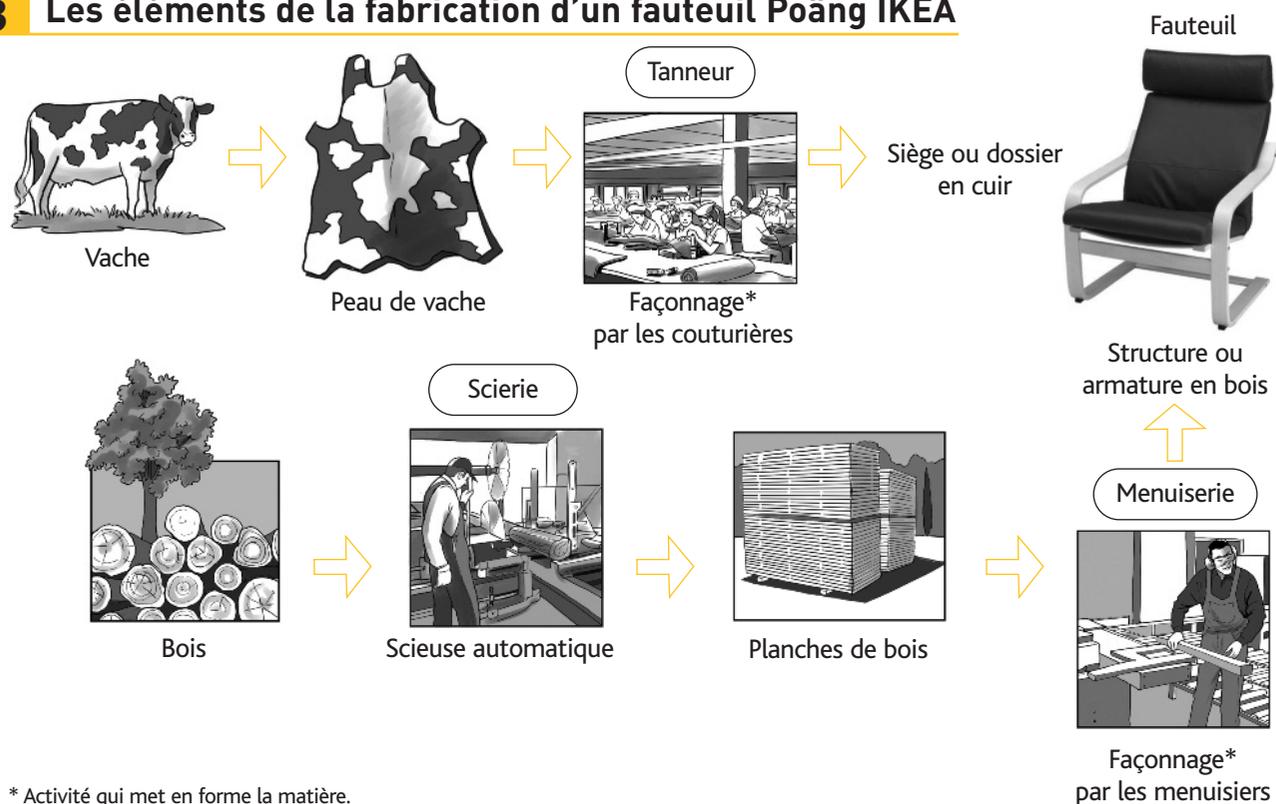
Nous avons également passé commande d'un **lave-vaisselle** encastrable que nous recevrons prochainement, grâce à la **livraison à domicile**.

Moi, j'ai trouvé des **feutres de couleur** que je pourrai utiliser pour l'école où je dessine beaucoup. Les anciens étaient déjà très usés et ne fonctionnaient plus très bien. Et comme à chaque visite, j'ai été sage. Alors, on m'a payé une **glace** à la sortie du magasin.

annexe 3 Les types de biens et de services selon la fréquence d'achat et la durabilité

	Banal	Anomal
Bien	– alimentaire : – non alimentaire :	– durable technique : – durable non technique : – non durable (périssable ou semi-durable) :
Service		

doc 3 Les éléments de la fabrication d'un fauteuil Poäng IKEA



annexe 4 Les biens et les services selon leur destination

Bien ou service d'équipement	Bien ou service intermédiaire	Bien ou service final