



REPUBLIQUE DU BENIN

« « « « O » » » »



MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

« « « « O » » » »

UNIVERSITE D'ABOMEY-CALAVI (UAC)

« « « « O » » » »

ECOLE NATIONALE D'ECONOMIE APPLIQUEE ET DE MANAGEMENT (ENEAM)

« « « « O » » » »

MASTER

Option : Gestion Commerciale

Filière : Marketing &
Communication
d'Entreprise

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION

ANNEE ACADEMIQUE : 2009-2010

THEME

Analyse de la Stratégie de Communication
de La Poste du Bénin SA pour la Promotion
des Innovations Technologiques: Cas des secteurs Ganhi,
Akpakpa, Gbégamey et Abomey - Calavi

Présenté et soutenu par :

Nonvignon Septime Olympe ASSOGBA-DJO

Sous la Direction de :

Maître de Stage

Sahi Innocent YORO

*Chef Département Communication
Marketing et Relations Publiques de
La Poste du Bénin SA*

Directeur de Mémoire

Dr. Louis MIKPON-AI

Enseignant à l'ENEAM

Décembre 2012

IDENTIFICATION DU JURY

PRESIDENT : Edouard AHO

VICE-PRESIDENT : Sébastien AGBOTA

MEMBRE : Innocent YORO

*L'École Nationale d'Économie
Appliquée et de Management
n'entend donner aucune approbation
ni improbation aux opinions émises
dans le cadre de ce mémoire. Ces
opinions doivent être considérées
comme propres à son auteur*

DEDICACES

À,

Mes chers parents regrettés Philomène Sodédji et Lucien Assogbadjo en reconnaissance de la vie et de l'éducation que vous m'avez données ainsi que les énormes sacrifices que vous m'avez consentis, que la lumière de Dieu veille sur vous.

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce travail de recherche n'a été possible que grâce à une collaboration permanente et franche de nombreuses personnes. Qu'il nous soit permis ici de leurs témoigner nos sincères et profondes gratitude.

Nous remercions infiniment :

- ❑ Docteur Louis MIKPON-AI Enseignant à l'Université d'Abomey Calavi, qui a accepté de diriger nos travaux. Sa disponibilité en dépit de ses nombreuses occupations, nous a permis de venir à bout de ce travail. Nous lui exprimons notre sincère gratitude pour les précieux conseils qu'il nous a prodigués ;*
- ❑ Monsieur Sahi Innocent YORO, le Chef Département Communication Marketing et Relation Publique de LPBSA pour son soutien qui nous a été d'un secours très important dans la rédaction de ce travail de recherche ;*
- ❑ Christelle Ahouandjinou pour son assistance morale et spirituelle.*
- ❑ Mes frères et sœurs pour leur soutien financier et moral*
- ❑ Mes frères et sœurs du Renouveau Charismatique de la Paroisse ste Josephine Bakhita d'Abomey-Calavi ; pour leur soutien de tout genre.*
- ❑ Le corps professoral de l'ENEAM, ainsi que toute l'administration de l'ENEAM, pour la qualité de l'enseignement qui nous a été donné ;*
- ❑ A tous les agents de LPBSA, pour leurs aides à divers niveaux ;*
- ❑ A tous ceux, de près ou de loin qui ont participé à la réalisation de ce travail.*

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

CA	Conseil d'Administration
CCQ	Centre du Contrôle de la Qualité
CCT	Convention Collective de Travail
CFP	Centre de Formation Professionnelle
CTM	Choice Money Transfers
DACGIT	Département de l'Audit, du contrôle de Gestion et de l'Inspection Technique
DFC	Direction Financière et Comptable
DSFP	Direction des Services financiers et Postaux
DISFLASH	Distribution Flash du courrier national
EMS	Express Mail Service
ENEAM	Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management
LPBSA	La Poste du Bénin SA
MCTIC	Ministère de la Communication, des Technologies de l'Information et de la Communication
OPT	Office des Postes et Télécommunications
PTT	Poste Télégraphe et Télécommunication
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
UAC	Université d'Abomey- Calavi

LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 1 : Répartition des agents de la Poste par catégories **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 2 : Tableau d'identification des problèmes..... **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 3 : Tableau de regroupement des problèmes spécifiques par centre d'intérêt..... **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 4 : Tableau de Bord de l'étude : « Analyse de la stratégie de communication de LPBSA pour la promotion des innovations technologiques » **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 5: Répartition des données d'enquête par rapport à la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA au niveau des clients **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 6 : Répartition des données d'enquête par rapport à la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA au niveau du personnel **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 7 : Répartition des données d'enquête réalisée auprès des clients sur le niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 8 : Répartition des données d'enquête réalisée auprès du personnel sur le niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 9 : Répartition des données d'enquête par rapport aux difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits de LPBSA **Erreur ! Signet non défini.**
- Tableau 10: Tableau de synthèse de l'étude **Erreur ! Signet non défini.**

LISTE DES FIGURES

- Figure 1 : Schéma de la communication (KOTLER et DUBOIS) page 609 13^{ème} Edition) **Erreur ! Signet non défini.**

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Répartition des données d'enquête par rapport à la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA au niveau des clients..... **Erreur ! Signet non défini.**

Graphique 2 : Répartition des données d'enquête par rapport à la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA au niveau du personnel..... **Erreur ! Signet non défini.**

Graphique 3 : Répartition des données d'enquête réalisée auprès des clients sur le niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA **Erreur ! Signet non défini.**

Graphique 4 : Répartition des données d'enquête réalisée auprès du personnel sur le niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA **Erreur ! Signet non défini.**

Graphique 5 : Répartition des données d'enquête par rapport aux difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits de LPBSA. **Erreur ! Signet non défini.**

GLOSSAIRE

Monopole postal : Privilège réservé par l'Etat à l'administration postale de servir d'intermédiaire entre l'expéditeur et le destinataire pour le transport des objectifs de correspondance prévus par la loi

Armoiries : insignes distinctifs représentant l'état ou le royaume.

Sceptre : bâton de commandement, insigne de la royauté.

Prestations : tous travaux, toutes fournitures, tous services ou toutes œuvres intellectuelles à exécuter ou à fournir conformément à l'objet du mémoire.

Plan de Communication : planning des actions de communication que l'on va mener pour promouvoir une activité, une entreprise, un produit, une gamme de produits, de services... en réponse à la stratégie de communication

RESUME

Communiquer est une condition sine qua non pour se faire connaître et donc pour développer son activité. LPBSA a innové en offrant de nouvelles prestations de services aux populations béninoises. Dans cette optique, le premier réflexe consiste à concevoir et élaborer une stratégie de communication qui réponde mieux aux attentes de la clientèle. Notre étude a consisté dans un premier temps à présenter LPBSA et à décrire ses activités, dans un second à faire ressortir les forces, faiblesses, opportunités et menaces de LPBSA afin de dégager les problématiques possibles pour aboutir à la spécification de la problématique choisie ainsi qu'aux séquences de sa résolution. Cette problématique se libelle à travers le Problème Général de **l'inefficacité de la stratégie de communication mise en place par LPBSA pour la promotion des innovations technologiques** et les problèmes spécifiques ci-après :

méconnaissance des nouveaux produits et services par la clientèle ;

niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA ;

difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits.

C'est dans le souci de participer à la résolution des problèmes spécifiques et général que nous avons jugé bon de mener notre réflexion sur le Thème

« Analyse de la Stratégie de Communication de La Poste du Bénin SA pour la Promotion des Innovations Technologiques: Cas des secteurs Ganhi, Akpakpa, Gbégamey et Abomey - Calavi »

Aussi, avons-nous fixé notre objectif général qui est d'Identifier les modalités de mise en place d'une Stratégie de Communication pour donner plus de visibilité aux nouveaux produits et services de LPBSA.

Cet objectif général s'est décliné à travers des objectifs spécifiques puis nous avons postulé à des hypothèses et enfin, des solutions ont été proposées à l'endroit des différents acteurs concernés. La mise en œuvre des approches de solutions suggérées ne sera effective que si une volonté politico-administrative est manifeste.

SOMMAIRE

RESUME	ix
INTRODUCTION	Erreur ! Signet non défini.
CHAPITRE I : Présentation de la Poste du Bénin SA et Déroulement du Stage	Erreur ! Signet non défini.
Chapitre I : Présentation de la Poste du Bénin SA et Déroulement du Stage	Erreur ! Signet non défini.
Section1: De l’Historique aux produits et aux réseaux de la Poste du Bénin SA	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe1 : Historique et Missions de la Poste du Bénin SA.....	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe2 : Produits et réseaux de la Poste du Benin SA.....	Erreur ! Signet non défini.
Section2 : De la Présentation de la Poste du Bénin SA au déroulement du stage.	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe1 : Présentation de La poste du Bénin SA.....	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe 2 : Déroulement du Stage et analyse diagnostique de la Poste du Bénin SA.	Erreur ! Signet non défini.
Chapitre2 : Cadre Théorique et Méthodologie de Recherche	Erreur ! Signet non défini.
Section1 : Du choix de la Problématique aux séquences de résolutions ..	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe1 : De l’identification des problèmes aux séquences de résolution.	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe 2 : Objectifs, Hypothèses et Tableau de bord de l’étude. ..	Erreur ! Signet non défini.
Section 2 : Revue de littérature et Méthodologie de Recherche Adoptée	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe1 : Revue de littérature	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe2 : Méthodologie de recherche adoptée pour l’analyse de la Stratégie de Communication de LPBSA pour la promotion des innovations Technologiques	Erreur ! Signet non défini.
CHAPITRE III : De l’Organisation des enquêtes aux conditions de mise en œuvre des solutions pour l’Analyse de la Stratégie de Communication de LPBSA pour la promotion des innovations technologiques.	Erreur ! Signet non défini.
Chapitre 3 : De l’Organisation des enquêtes aux conditions de mise en œuvre des solutions pour l’Analyse de la Stratégie de Communication de LPBSA pour la promotion des innovations technologiques.	Erreur ! Signet non défini.

Section1 : De l'organisation des enquêtes à la Vérification des hypothèses **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe1 : Réalisation des enquêtes et Difficultés rencontrées **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et Etablissement du diagnostic **Erreur ! Signet non défini.**

Section 2 : De l'Etablissement du diagnostic aux conditions de mise en œuvre des solutions. **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe1 : Etablissement du diagnostic de l'Etude **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe 2 : Approches de solutions et Conditions de leur mise en œuvre **Erreur ! Signet non défini.**

CONCLUSION **Erreur ! Signet non défini.**

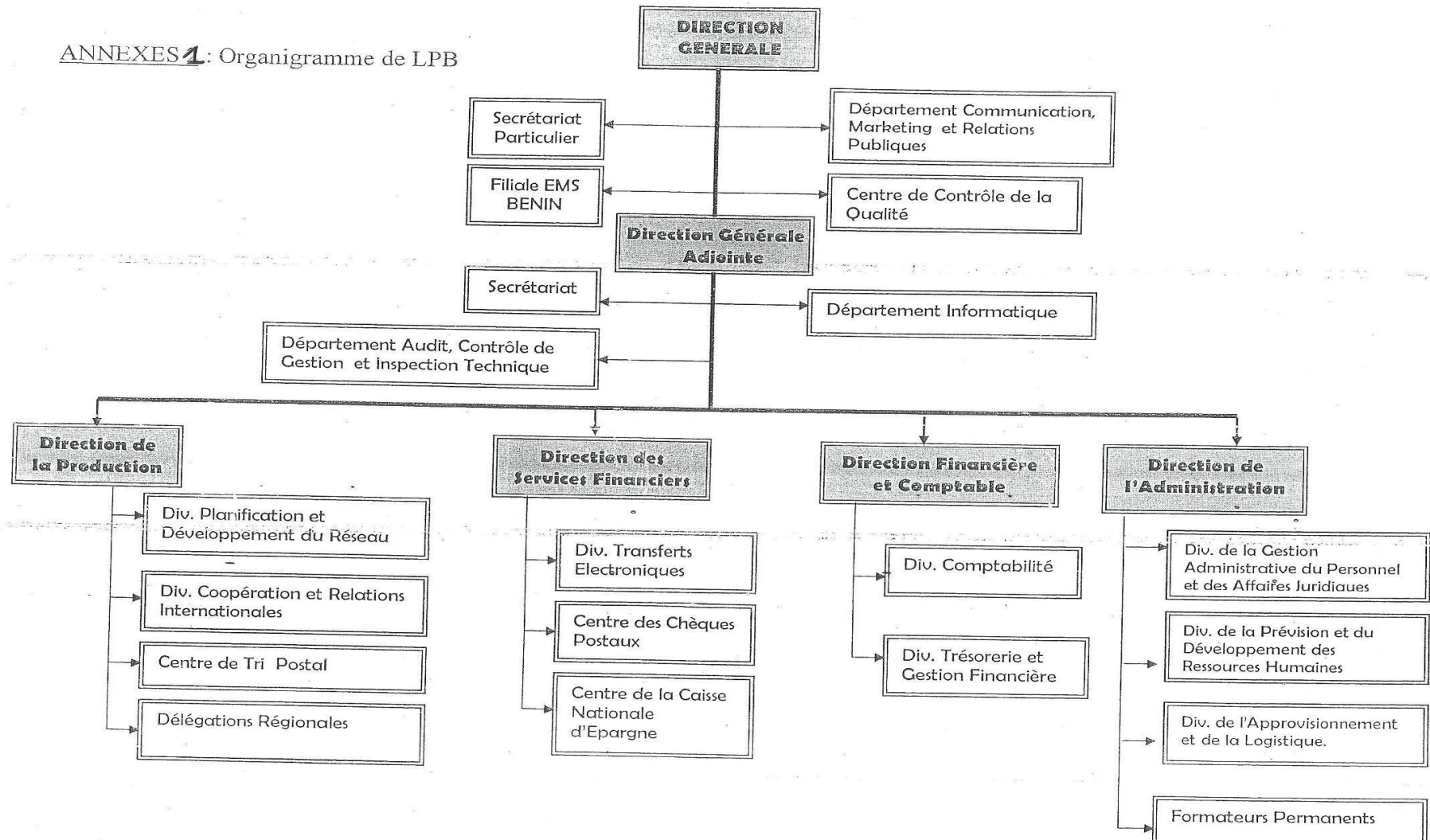
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES **Erreur ! Signet non défini.**

ANNEXES **Erreur ! Signet non défini.**

TABLE DES MATIERES **Erreur ! Signet non défini.**

ANNEXES

ANNEXES 1: Organigramme de LPB



ANNEXE N°2 :

QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX CLIENTS

Bonjour Madame, Monsieur

Nous sommes étudiants en fin de formation à l'Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management (ENEAM).

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire pour l'obtention du Master Professionnel en Marketing et Communication d'Entreprise portant sur le thème « Analyse de la Stratégie de communication de la Poste du Bénin SA pour la promotion des Innovations Technologiques » ; nous vous prions de bien vouloir consacrer un peu de votre temps pour remplir le présent questionnaire.

Merci pour votre collaboration.

1) Qu'est ce qui explique la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA ?

a) Insuffisance de la communication audiovisuelle oui non

b) Le manque de volonté d'offrir une meilleure visibilité à LPBSA et à ses produits oui non

c) Autres :

2) Selon vous qu'est ce qui explique le niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA ?

a) Utilisation insuffisante des outils de communication oui non

b) La concurrence agressive d'autres entreprises oui non

c) Autres :

3) Qu'est ce qui explique les difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits ?

a) Insuffisance de Formation et de recyclage du personnel oui non

b) Insuffisance de motivation du personnel de contact oui non

c) Autres :

QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX AGENTS CADRES

Bonjour Madame, Monsieur

Nous sommes étudiants en fin de formation à l'Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management (ENEAM).

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire pour l'obtention du Master Professionnel en Marketing et Communication d'Entreprise portant sur le thème « Analyse de la Stratégie de communication de la Poste du Bénin SA pour la promotion des Innovations Technologiques » ; nous vous prions de bien vouloir consacrer un peu de votre temps pour remplir le présent questionnaire.

Merci pour votre collaboration.

1) Qu'est ce qui explique la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA ?

a) La faible importance accordée à la communication audiovisuelle : oui non

b) L'inexistence d'un plan de communication opérationnel : oui non

c) Autres :

2) Selon vous qu'est ce qui explique le niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA ?

a) Le Faible investissement dans les outils de communication : oui non

b) L'incohérence entre identité et image de LPBSA : oui non

c) autres :

3) Qu'est ce qui explique les difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits ?

a) Insuffisance de Formation et de recyclage du personnel : oui non

b) Insuffisance de motivation du personnel de contact : oui

c) Autres :

TABLE DES MATIERES

RESUME	Erreur ! Signet non défini.
INTRODUCTION	Erreur ! Signet non défini.
CHAPITRE I : Présentation de la Poste du Bénin SA et Déroulement du Stage	Erreur ! Signet non défini.
Chapitre I : Présentation de la Poste du Bénin SA et Déroulement du Stage	Erreur ! Signet non défini.
Section1 : De l’Historique aux produits et aux réseaux de la Poste du Bénin SA	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe1 : Historique et Missions de la Poste du Bénin SA.....	Erreur ! Signet non défini.
I) Historique.....	Erreur ! Signet non défini.
II) Missions de la Poste du Benin SA	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe2 : Produits et réseaux de la Poste du Benin SA.....	Erreur ! Signet non défini.
I- Produits et Services de la Poste du Bénin	Erreur ! Signet non défini.
II- Le réseau postal.....	Erreur ! Signet non défini.
Section2 : De la Présentation de la Poste du Bénin SA au déroulement du stage.	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe1 : Présentation de La poste du Bénin SA.....	Erreur ! Signet non défini.
I- Structure organisationnelle de LPBSA.....	Erreur ! Signet non défini.
A- La Direction Générale.....	Erreur ! Signet non défini.
B- La Direction Générale adjointe	Erreur ! Signet non défini.
II- Régime Juridique de la Poste du Bénin SA.....	Erreur ! Signet non défini.
III- Ressources matérielles, financières et humaines de LPBSA .	Erreur ! Signet non défini.
Paragraphe 2 : Déroulement du Stage et analyse diagnostique de la Poste du Bénin SA. ..	Erreur ! Signet non défini.
I- Déroulement du Stage	Erreur ! Signet non défini.

- II- Analyse Diagnostique de la Situation de LPBSA..... **Erreur ! Signet non défini.**
- A- Analyse interne de LPBSA..... **Erreur ! Signet non défini.**
- B- Analyse Externe de LPBSA **Erreur ! Signet non défini.**

CHAPITRE II : Cadre Théorique et Méthodologie de Recherche.....22

Chapitre2 : Cadre Théorique et Méthodologie de Recherche **Erreur ! Signet non défini.**

Section1 : Du choix de la Problématique aux séquences de résolution.... **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe1 : De l'identification des problèmes aux séquences de résolution.**Erreur ! Signet non défini.**

- D) Identification et regroupement des problèmes spécifiques par centre d'intérêt..... **Erreur !**

Signet non défini.

- A) Identification des problèmes23

- B) Regroupement des Problèmes Spécifiques par centre d'intérêt**Erreur ! Signet non défini.**

II) De la présentation du Thème à la détermination des séquences de résolution de la problématique spécifiée..... **Erreur ! Signet non défini.**

- A) Présentation et justification du thème.....25

- B) Spécification de la problématique et détermination des séquences de sa résolution.

Erreur ! Signet non défini.

Paragraphe 2 : Objectifs, Hypothèses et Tableau de bord de l'étude. .. **Erreur ! Signet non défini.**

- D) Objectifs de l'Etude **Erreur ! Signet non défini.**

- A) Objectifs de Développement (OD).....**Erreur ! Signet non défini.**

- 1. Objectif Général de Développement (OGD)**Erreur ! Signet non défini.**

- 2. Objectifs Spécifiques de Développement (OSD)**Erreur ! Signet non défini.**

- B) Objectifs de Recherche (OR).....**Erreur ! Signet non défini.**

- 1) Objectif Général de Recherche (OGR)**Erreur ! Signet non défini.**

- 2) Objectifs Spécifiques de Recherche (OSR)**Erreur ! Signet non défini.**

- C) Hypothèses de l'Etude **Erreur ! Signet non défini.**
- ✚ Causes et hypothèses liées aux problèmes spécifiques**Erreur ! Signet non défini.**
- ✓ Causes et hypothèse liées au problème spécifique N°1**Erreur ! Signet non défini.**
- ✓ Causes et hypothèse liées au problème spécifique N°2**Erreur ! Signet non défini.**
- ✓ Causes et hypothèse liées au problème spécifique N°3**Erreur ! Signet non défini.**

II) Tableau de Bord de l'Etude **Erreur ! Signet non défini.**

Section 2 : Revue de littérature et Méthodologie de Recherche Adoptée **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe1 : Revue de littérature **Erreur ! Signet non défini.**

I) Contributions antérieures au Problème Général de l'inefficacité de la Stratégie de Communication de LPBSA pour la promotion des innovations technologiques**Erreur ! Signet non défini.**

II) Revue de littérature sur les problèmes spécifiques : **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe2 : Méthodologie de recherche adoptée pour l'analyse de la Stratégie de Communication de LPBSA pour la promotion des innovations Technologiques**Erreur ! Signet non défini.**

I- Méthode empirique choisie **Erreur ! Signet non défini.**

A) Objectifs de l'enquête **Erreur ! Signet non défini.**

B- Cadre de l'enquête et identification de la population mère **Erreur ! Signet non défini.**

C) De l'échantillonnage aux outils de présentation des données .. **Erreur ! Signet non défini.**

II) Approche théorique retenue..... **Erreur ! Signet non défini.**

A- Choix théorique lié au problème de la méconnaissance des nouveaux produits et services **Erreur ! Signet non défini.**

B- Choix théorique lié au problème du niveau de positionnement insuffisant des produits..... **Erreur ! Signet non défini.**

- C- Choix théorique lié au problème de difficulté du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits **Erreur ! Signet non défini.**

CHAPITRE III : De l'Organisation des enquêtes aux conditions de mise en œuvre des solutions pour l'Analyse de la Stratégie de Communication de LPBSA pour la promotion des innovations technologiques..... **Erreur ! Signet non défini.**

Chapitre 3 : De l'Organisation des enquêtes aux conditions de mise en œuvre des solutions pour l'Analyse de la Stratégie de Communication de LPBSA pour la promotion des innovations technologiques..... **Erreur ! Signet non défini.**

Section1 : De l'organisation des enquêtes à la Vérification des hypothèses**Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe1 : Réalisation des enquêtes et Difficultés rencontrées **Erreur ! Signet non défini.**

I- Préparation et réalisation des enquêtes..... **Erreur ! Signet non défini.**

A- Préparation des enquêtes..... **Erreur ! Signet non défini.**

B- Réalisation des enquêtes **Erreur ! Signet non défini.**

II- Présentation et analyse des résultats de l'enquête..... **Erreur ! Signet non défini.**

A- Présentation et Analyse des résultats liés à la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA par la clientèle **Erreur ! Signet non défini.**

B- Présentation et Analyse des résultats liés au niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA..... **Erreur ! Signet non défini.**

C- Présentation et Analyse des résultats liés aux difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe 2 : Vérification des hypothèses et Etablissement du diagnostic**Erreur ! Signet non défini.**

I- Degré de vérification de l'hypothèse liée à la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA..... **Erreur ! Signet non défini.**

II- Degré de vérification de l'hypothèse liée au niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA..... **Erreur ! Signet non défini.**

III- Degré de vérification de l'hypothèse liée aux difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des nouveaux produits et services **Erreur ! Signet non défini.**

Section 2 : De l'Etablissement du diagnostic aux conditions de mise en œuvre des solutions.
..... **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe1 : Etablissement du diagnostic de l'Etude **Erreur ! Signet non défini.**

I- Élément du diagnostic lié au problème spécifique n°1 **Erreur ! Signet non défini.**

II- Élément du diagnostic lié au problème spécifique n°2..... **Erreur ! Signet non défini.**

III- Élément du diagnostic lié au problème spécifique n°3..... **Erreur ! Signet non défini.**

Paragraphe 2 : Approches de solutions et Conditions de leur mise en œuvre**Erreur ! Signet non défini.**

I- Approches de Solutions..... **Erreur ! Signet non défini.**

A- Propositions de solutions relatives à la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA par la clientèle. **Erreur ! Signet non défini.**

B- Propositions de solutions relatives au niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA..... **Erreur ! Signet non défini.**

C- Propositions de solutions relatives aux difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits. **Erreur ! Signet non défini.**

II- Conditions de mise en œuvre des solutions proposées **Erreur ! Signet non défini.**

A- Conditions de mise en œuvre relatives à la méconnaissance des nouveaux produits et services de LPBSA **Erreur ! Signet non défini.**

B- Conditions de mise en œuvre relatives au niveau de positionnement insuffisant des produits de LPBSA..... **Erreur ! Signet non défini.**

C- Conditions de mise en œuvre relatives aux difficultés du personnel de contact à communiquer en interactif avec la clientèle sur les caractéristiques des produits. **Erreur !**

Signet non défini.

CONCLUSION **Erreur ! Signet non défini.**

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES **Erreur ! Signet non défini.**

ANNEXES I

TABLE DES MATIERES V