

**Etude de cas : « L'achat d'équipement de golf pour débutants » (20 points)**

Le mois de mai 2014 arrive à sa fin. Mourad Châabouni se souvient tout à coup que l'automne précédent, lorsque sa femme Fatma et lui ont rencontré leurs amis, Mohamed et Nedra Keskes au Golf de Hammamet, ils ont convenu de se réunir pour jouer ensemble au golf. Les deux couples ont le même âge, la cinquantaine et n'ont pas d'enfants. Mohamed et Nedra sont des professionnels très actifs et sont toujours au courant des choses nouvelles. Ils s'intéressent beaucoup à l'exercice physique comme un moyen de se garder en forme, ce qui est moins le cas de Mourad et Fatma Châabouni. Par contre, ces derniers adorent les activités de plein air.

A leur dernière rencontre, il y a de cela un an, Nedra a mentionné que Mohamed et elle avaient commencé à jouer au golf régulièrement. Lorsqu'elle était une petite fille, a-t-elle raconté, son père qui adore le golf, l'avait emmené sur un terrain de golf, mais à l'époque, elle avait trouvé ce sport lent et ennuyeux. Cependant, avec le temps et de la pratique, elle avait commencé à s'intéresser à ce sport. Mohamed est aussi amateur de golf et se débrouille bien. Le golf convient bien aux Keskes car ils habitent près du terrain de golf de Gammarth. Avant d'affronter leurs amis au golf, Mourad et Fatma ont décidé de prendre quelques leçons, de s'exercer un peu et d'acheter un second ensemble de bâtons et un sac. Mourad possède un ensemble (que ses collègues ont souligné qu'il était de bonne qualité), qu'il a gagné dans un tirage, il y a plus de 5 ans, qui comprend 5 bâtons et un sac. Un ensemble complet est composé de 14 bâtons de golf, mais les ensembles de 11, sont les plus populaires. Les débutants se servent souvent des ensembles de 7 bâtons qui comprend 2 bois, 4 fers et 1 *putter*. Fatma va garder le vieil ensemble, du fait qu'elle est à peu près de la même taille et du même poids que son mari, et Mourad va acheter un nouveau. Mourad et Fatma ne savent pas ce qu'ils doivent rechercher dans un équipement de Golf et ils ne sont au courant ni des prix ni des marques sur le marché.

Un jour de juin, Mourad est passé à côté d'un magasin qui présente une liquidation comme il a l'habitude de faire. Là, il note des bâtons de golf de 20% de réduction chacune. « C'est une aubaine ! » pense-t-il. Il les examine et constate qu'elles sont toutes de marques différentes. Il en choisit assez pour faire un ensemble de 7, mais note l'absence du *putter*. « Je pourrais acheter les 2 bois et les 4 fers au prix réduit et acheter le *putter* séparément plus tard », se dit-il en lui-même. Il se rend au rayon de l'équipement de sport pour voir le prix d'un *putter*. Le prix courant varie entre 24 d et 37 d. Un ensemble de 7 bâtons coûte 76 d et un ensemble de 11 bâtons coûte 400 d. Mourad calcule que s'il achète un *putter* pour 24 d et les 6 autres bâtons en vente, l'ensemble lui reviendra à 84 d, ce qui est plus cher qu'un ensemble de 7 au prix courant ! Il se demande pourquoi les bâtons sont vendus au prix réduit et le vendeur lui répond : « Ces clubs sont pour les joueurs gauchers, et les ensembles ne sont pas complets. De plus les clubs sont de marques différentes ». Mourad est très déçu. Il est lui-même droitier ! Après cette expérience, il se souvient que le beau-frère de sa femme, Adel, possède un ensemble de golf et que, peut-être, il pourrait lui donner des conseils. « Oui, j'ai un ensemble de golf qui m'a été donné en cadeau. C'est un Wilson-Professionnel qui consiste en 11 bâtons. On m'a dit qu'il est de très bonne qualité », répond Adel.

L'été tire à sa fin, et les Keskes décident qu'il est temps d'inviter leurs amis. Les deux couples se réunissent en septembre à Gammarth pour jouer au golf et Mourad loue un ensemble pour l'occasion. Mourad dit à ses amis que sa femme et lui ont déjà commencé à jouer au golf mais

qu'il n'a pas encore acheté son ensemble, parce qu'il ne sait pas quelle marque acheter et qu'il ignore ce qui constitue un prix raisonnable. Mohamed lui conseille « Pour bien jouer au golf, deux choses sont importantes : une bonne technique et un bon équipement. Pour ce qui est de l'équipement, il faut tenir compte de plusieurs facettes dont ta taille, ta technique et ta force pour choisir par exemple la longueur des bâtons, la flexibilité du manche et la taille de la prise. Et ce n'est pas tout, il faut tenir compte d'une foule d'autres éléments dont votre budget. « Pour un débutant comme toi, je crois qu'il serait préférable, pour commencer d'acheter un ensemble de 7 bâtons de qualité moyenne. « Et selon toi, combien devrions-nous payer ? » demanda Mourad. « C'est difficile de préciser une somme quelconque, mais je dirai probablement entre 150 d et 200 d pour un ensemble de 7 bâtons ». « Et selon toi, quelles marques devrais-je considérer ? », s'enquiert Mourad. « Ah ça c'est une bonne question, mon cher ami. En ce qui concerne les marques, j'aimerais mieux ne pas me prononcer, il y en a tellement sur le marché, tu dois magasiner et voir ce qui est offert, répond Mohamed. « Pendant qu'on y est, quelle est la marque de ton ensemble ? demande Mourad. « J'ai un ensemble Spalding et celui de Nedra est Wilson. Ce sont des bâtons de bonne qualité. Nous avons beaucoup magasiné avant d'acheter nos bâtons et comme tu peux le voir, nous avons choisi des marques différentes parce que nous avons chacun nos critères d'achat », répond Mohamed. Mourad se rappela que l'ensemble de Adel est aussi de la marque Wilson. Les 4 joueurs passent une journée agréable sur le terrain de golf et les Châabouni prennent la résolution d'acheter un second ensemble dès que possible. Après cette rencontre avec leurs amis, Mourad décide d'apprendre à jouer au golf.

Il achète pour cela un manuel et il trouve un chapitre sur l'équipement. A sa surprise, il s'aperçoit que l'on doit prendre en considération de nombreux facteurs comme : le poids total de l'ensemble, la longueur, la flexibilité et la qualité des bâtons, la prise et la lecture du manche, tout cela par rapport aux caractéristiques du joueur, sa taille, son *swing*, sa position, la hauteur qu'il donne à sa balle, etc. Il feuillette également le magazine golf et il lit les annonces ainsi que les descriptions techniques qui les accompagnent. Le choix est très compliqué. Au mois d'octobre, Mourad décide de visiter les rayons du sport des grands magasins. Il se rend d'abord au magasin « city sport » à Géant, et là il trouve une vaste sélection de marques et de modèles. Il regarde d'abord la marque Wilson pour laquelle il y a 3 modèles d'ensemble de 11 bâtons dont les prix varient entre 330 et 400 d. Mourad les trouve un peu trop chères même s'il a confiance en cette marque. Il s'intéresse ensuite à 2 ensembles Northwestern de 7 bâtons : un modèle Murphy à 100 d et un modèle signature à 80 d. Il remarque également un ensemble de 11 bâtons, le modèle qualifying de la même marque. Mourad prend un bâton de l'ensemble Murphy et, pendant qu'il l'examine, une pensée lui traverse l'esprit : un jour, alors qu'il était au terrain de pratique, il a vu un bâton se briser au moment où le joueur frappait la balle et se dit qu'un bâton bon marché est plus susceptible de se briser. D'où, il écarte d'acheter un modèle bon marché. Il quitte le magasin, un peu déçu. Mourad se rend compte qu'il est très difficile de comparer les prix des ensembles parce que même si les magasins vendent les mêmes marques, les modèles sont toujours très différents. Il décide alors de rester à l'affût des soldes de fin de saison.

Le temps passe et un jour de janvier 2015, sa femme remarque dans une circulaire hebdomadaire, laquelle est distribuée de porte à porte, des réductions de 25% sur tous les équipements de sport, incluant les ensembles de golf. Pendant que Mourad examine les équipements de golf, un vendeur s'approche. Mourad lui explique qu'il est un débutant et qu'il veut acheter un ensemble de 7 bâtons de qualité moyenne dans une fourchette de prix de 125 d à 200 d. Le vendeur décrit les caractéristiques de chaque ensemble. Le modèle de Campbell semble être meilleur que le modèle de Northwestern. Le vendeur recommande aussi à Mourad d'acheter un ensemble de bonne qualité s'il a l'intention de jouer souvent au golf et qu'un prix

bas dénote d'une mauvaise qualité. Mourad lui demande son avis sur le modèle stylist de Campbell. « C'est un équipement de bonne qualité et il est en solde » dit le vendeur. Mourad prend un bâton et essaie un *swing*. Il étudie le poids et la prise du bâton. Le vendeur évalue la longueur des bâtons et lui dit qu'elles semblent être de bonne taille. « C'est un bon achat pour un tel prix » déclare le vendeur. Mourad hésite un peu, examine chaque bâton et dit finalement : « O.K. je vais l'acheter ! ». Le vendeur lui demande s'il a aussi besoin d'un sac de golf parce qu'ils sont aussi en solde. « Oui, j'en ai besoin ». Mourad compare les 5 modèles offerts et il vérifie l'endroit où ils sont fabriqués. Ils sont importés d'Asie. Le vendeur le conseille : « Pour un débutant, il vaut mieux acheter un sac léger parce que si vous n'utilisez pas le chariot sur le parcours, vous devez pouvoir porter le sac sur votre épaule sans difficulté pendant plusieurs heures. » Mourad décide d'acheter un modèle très léger à 46 d moins 25% pour un montant total de 34,50 d. Le vendeur emballe le tout avec soin et remet l'ensemble à Mourad en lui souhaitant beaucoup de plaisir.

Un jour de février, il vient à l'esprit de Mourad de comparer son nouvel ensemble de golf avec celui de sa femme. Il est très surpris de constater que l'ensemble qu'il vient d'acheter est de la même marque (Cambell) mais d'un modèle différent (Swingdale deluxe). Il en conclut que les bâtons qu'il vient d'acheter sont aussi de très bonne qualité. « Je crois que j'ai effectué un bon achat » se dit-il.

Un mois plus tard, alors qu'il est au magasin de sport à Carrefour, il décide de jeter un coup d'œil sur les différents ensembles de golf en étalage. Il note que tous les sacs de golf sont fabriqués en Asie et que les prix sont entre 36 d et 200 d. Il regarde attentivement le sac qui se vend à 36 d qui est semblable au sac qu'il a acheté en solde pour 34,50 d. Il note que le sac n'a qu'une seule poche alors que le sien en a 3 et qu'il semble moins solide. Il conclue encore une fois qu'il a fait un bon achat.

### **QUESTIONS (on pourra discuter ce corrigé fait à la va-vite bien sûr !)**

**10-** Précisez les différents intervenants (acheteur et consommateur) dans ce cas. Justifiez **(1 pt)**

Mourad : acheteur et consommateur

Sa femme : néant. [On peut accepter acheteur car elle a été initiatrice et influenceuse](#)

**11-** Qualifiez l'achat et/ou la consommation de l'équipement de golf. Justifiez **(2 pts)**

Achat : individuel. [On peut accepter familiale car \(voir plus haut\)](#)

Consommation : profane

**12-** Précisez les rôles comportementaux et décisionnels de (des) l'acheteur(s) et du (des) consommateur(s). Justifiez **(2 pts)**

....

**13-** Quel(s) besoin(s) l'acheteur essayait-il de satisfaire lors de son achat ? Justifiez **(2 pts)**

.....

**14-** Quelle hiérarchie des effets a été suivie pour la formation de l'attitude ? Justifiez **(2 pts)**

**Correction :**

Théorie d'apprentissage standard

- 15-** Quelle(s) méthode(s) de mesure de l'attitude a (ont) été adoptée(s) ? Justifiez **(2 pts)**
- Conjonctif puis compensatoire : sac (pays d'origine), équipement (prix bas : mauvaise qualité) **il y a d'autres réponses ! comme lexicographique avec un ordre au niveau des attributs : 1. Prix, 2. Qualité, etc. qu'en pensez-vous ?**
- 16-** L'achat de ce cas constitue-t-il un achat impliquant ? de quel type ? Risqué ? de quel type ? Justifiez **(2 pts)**
- Achat assez impliquant et assez risqué.....
- 17-** Décrire le processus de prise de décision et de consommation. On vous demande de préciser les attributs saillants, importants et déterminants ainsi que l'ensemble de considération. Justifiez **(7 pts)**
- Reconnaissance du besoin : En fin de journée, invité par les besbes au golf de Gammarth
  - Recherche d'information :
    - Interne : Celui qu'il possède déjà, celui du beau frère Adel, Collègues de Mourad, son ami Mohamed, le magasin qui liquide.
    - Externe : magasins spécialisés, rayons de city-sport, manuel, circulaire hebdomadaire, vendeur.
  - Evaluation :
    - Ensemble de considération : vaste sélection de marques et de modèles à Géant, Northwestern (modèle Murphy, modèle signature, modèle Qalifying), Cambell (modèle Stylist), Wilson (3 modèles). Sacs : 5 modèles d'Asie dont 1 à 34,5 d.
    - Attributs importants : poids de l'ensemble, marque, prix, la longueur, la flexibilité, la qualité, la prise des bâtons et la lecture du manche. Le made in et poids des sacs, équipement et sac en solde.
    - Attributs déterminants : marque, prix, la longueur, la qualité, la prise des bâtons. Le made in et poids des sacs, équipement et sac en solde.
  - Décision : Cambell (modèle Stylist)
  - Post-Achat : Satisfaction

***Bon travail !***