

## ***Définitions (marketing mix)***

### **Qualité du produit :**

La régularité dans le niveau qualitatif annoncé par le fabricant est devenue un objectif prioritaire, notamment sous l'influence de l'industrie japonaise. De nombreux changements de marques s'expliquent par une déception que connaît le consommateur.

### **Composantes qualité :**

- performance fonctionnelle : capacité du produit à réaliser sa fonction de base
- performances complémentaires : autres avantages que la performance fonctionnelle
- conformité : respect des normes
- fiabilité : absence de panne
- longévité du produit : durée de vie
- services : étendue, rapidité et efficacité des services fournis avant, pendant et après l'achat
- esthétique : design, couleur du produit
- perception de la qualité : image perçue du produit

### **Franchise :**

Contrat par lequel une entreprise (le *franchiseur*) communique de façon permanente un savoir-faire, une assistance commerciale ou technique et le droit d'utiliser des signes distinctifs à une autre entreprise (*franchisée*). *Exemples : Point Chaud, MacDonald's, Quick...* Ceci entraîne une uniformisation commerciale des centres ville.