



# SOMMAIRE

<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>7</b>
<b>CHAPITRE 1   LA NOTION D'ORGANISATION ET SON ENVIRONNEMENT</b>	<b>9</b>
DÉFINITION D'UNE ORGANISATION	10
TYPOLOGIE DES ORGANISATIONS	10
LES THÉORIES DES ORGANISATIONS	13
L'ORGANISATION ET SON ENVIRONNEMENT	15
SYNTHÈSE : LE MARCHÉ DE L'AGROALIMENTAIRE	21
ENTRAÎNEZ-VOUS !	24
<b>CHAPITRE 2   LA GESTION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS</b>	<b>35</b>
LES NOTIONS D'ACHAT, D'APPROVISIONNEMENT ET DE LOGISTIQUE	35
LES ACHATS	38
LA GESTION DES STOCKS	42
LA LOGISTIQUE	45
SYNTHÈSE : SANS UNE BONNE POLITIQUE D'APPROVISIONNEMENT, PAS DE 5B !	49
ENTRAÎNEZ-VOUS !	50
<b>CHAPITRE 3   CONQUÉRIR ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE</b>	<b>57</b>
LA DÉMARCHE COMMERCIALE, SES BUTS ET SES ENJEUX	58
LES DIMENSIONS DE LA DÉMARCHE MERCATIQUE	60
L'ÉVOLUTION DE LA DÉMARCHE MERCATIQUE	65
SYNTHÈSE : LA DÉMARCHE MERCATIQUE	67
ENTRAÎNEZ-VOUS !	68
<b>CHAPITRE 4   LA COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS</b>	<b>73</b>
DÉFINITIONS	74
AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES MOYENS DE COMMUNICATION	75
L'ÉLABORATION DU PLAN DE COMMUNICATION	76
LA COMMUNICATION GÉOLOCALISÉE	78
LA COMMUNICATION DIGITALE	81
SYNTHÈSE : COMMUNICATION MÉDIA ET HORS MÉDIA	87
ENTRAÎNEZ-VOUS !	88
<b>CHAPITRE 5   MANAGER L'ORGANISATION, LE PERSONNEL</b>	<b>93</b>
DÉFINITION DU MANAGEMENT	94
LES NIVEAUX DE MANAGEMENT	94

LES STYLES DE MANAGEMENT	95
LA MOTIVATION ET L'ANIMATION DE L'ÉQUIPE	96
LA COMMUNICATION DANS L'ORGANISATION	97
SYNTHÈSE : COMMUNICATION MÉDIA ET HORS MÉDIA	100
ENTRAÎNEZ-VOUS !	101
<b>CHAPITRE 6   LA DÉMARCHE QUALITÉ</b>	<b>107</b>
LA NOTION DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	107
LA MISE EN OEUVRE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	107
LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ	111
SYNTHÈSE : LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	113
ENTRAÎNEZ-VOUS !	114
<b>CORRIGÉS</b>	<b>119</b>