



**LA VEILLE  
CONCURRENTIELLE,  
TECHNOLOGIQUE ET  
COMMERCIALE**

**2ème partie**

# *LA VEILLE*



**Veille automatique:**

**Exploitation d'Internet**

**Veille manuelle:**

**Exploitation des sources formelles et  
informelles**

# *LA VEILLE*



**LES SOURCES FORMELLES:**

**dites ouvertes**

**LES SOURCES INFORMELLES:**

**dites fermées**

# *LA VEILLE*



**LES SOURCES FORMELLES**

# *SOURCES FORMELLES*



## **LA PRESSE**

- **La Revue de Presse**  
(20 pages maxi.)

**Le Lectorat Pilote**  
(fiche de lecture)

# *SOURCES FORMELLES*



## LES BANQUES DE DONNEES

1 Banque



*60 % des informations*

2 Banques



*90 % des informations*

6 Banques



*~ 100 % des informations*

# ***SOURCES FORMELLES***



## **BANQUES DE DONNEES**

- **Problème de coût**
- **Problème de gestion**
- **Complexité**



**Cabinets Spécialisés**

# ***SOURCES FORMELLES***



## **LES BANQUES DE DONNEES**

**2800 Bases de données**

**1300 Banques de données**

**400 Serveurs**



# ***SOURCES FORMELLES***

## **AVANTAGES**

- **Exhaustivité**
  - **Coût raisonnable**

## **INCONVENIENTS**

- **Inertie**
- **Lourdeur**

# *SOURCES FORMELLES*



## SERVICES TELEMATIQUES

3616

3617

3620



300 F/h.

# ***SOURCES FORMELLES***



**Annuaire télécom**

**Kiosque Télétel**

**3614**

**Annuaire des**

**Banques de**

**Données**

# ***SOURCES FORMELLES***



## **LES BREVETS (INPI)**

**Renseignement sur:**

**Le dynamisme des concurrents**

**Les innovations technologiques**

# ***SOURCES FORMELLES***



- **LES SOCIETES DE SERVICES ET DE CONSEILS (SSC)**
  - **LES ORGANISMES PUBLICS**
    - **LES SERVICES PUBLICS**
      - **LES SOCIÉTÉS DE RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX**

# ***SOURCES FORMELLES***

## **LES TRIBUNAUX DE COMMERCE**

**Registre du Commerce et des Sociétés**

**Registre des Protêts**

**Registre des Nantissements**

**Registre des Hypothèques**

# *SOURCES FORMELLES*

## INTERNET



# *LA VEILLE*



**Internet est certes une source  
d'information remarquable mais ce  
n'est pas le seule et ce n'est pas la  
panacée.**



# *LA VEILLE*

## **INTERNET: Les outils**

- **Moteurs de recherche classiques**
  - **Moteurs intelligents**
  - **Aspirateurs de sites**
    - **Métamoteurs**
- **Logiciels de veille automatique**

*VEILLE  
CONCURRENTIELLE*



**LES SOURCES INFORMELLES**

# *LES SOURCES INFORMELLES*

## **LES CONCURRENTS**

**Documentation technique et commerciale**

**L'événementiel**

**Les House organs**

**La pige de la presse (Pub/Com)**

**Essai/Etude des produits**

# *LES SOURCES INFORMELLES*

**FOURNISSEURS & SOUS-TRAITANTS**

**=**

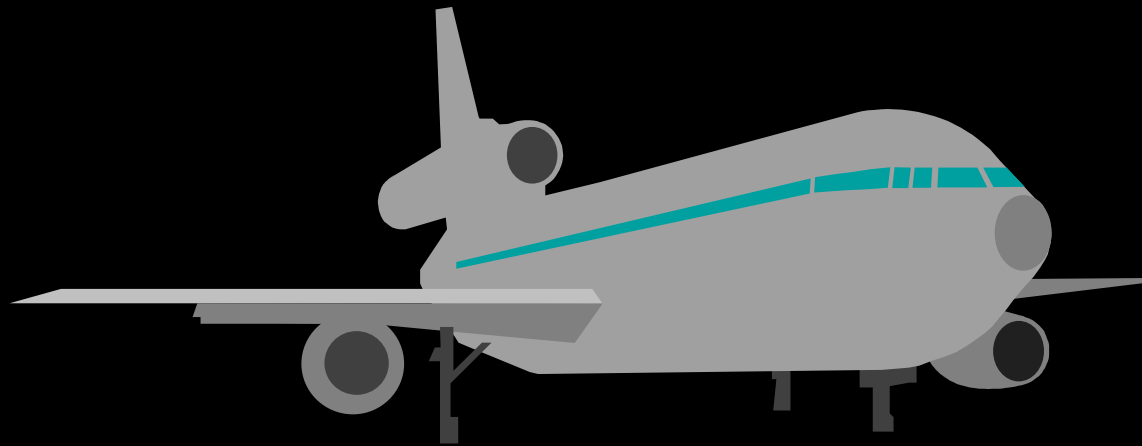
**Super sources d'informations**

**Qui fournit qui ?**

- **Importance du relationnel**
- **Visite chez les fournisseurs !**

# *LES SOURCES INFORMELLES*

## **LES VOYAGES ET MISSIONS**



# *LES SOURCES INFORMELLES*



## LES SALONS & EXPOSITIONS

### DIFFICULTES:

- Brièveté des salons
- Multiplicité des informations

# *LES SOURCES INFORMELLES*

## **LES SALONS & EXPOSITIONS**

**Importance de l'organisation !**

- **Avant l'exposition**
- **Pendant l'exposition**
- **Après l'exposition**

# ***LES SOURCES INFORMELLES***



## **EXPOSITIONS ET SALONS**

**Avant l'exposition:**

- **Se procurer le maximum d'informations**
  - **Etablir un cahier des charges**
  - **Lister les concurrents à visiter**
    - **Etablir un plan de visite**



# *LES SOURCES INFORMELLES*



## **PENDANT L' EXPOSITION**

**Respecter le Cahier des Charges et  
le plan de visite**

# ***LES SOURCES INFORMELLES***

## **PENDANT L'EXPOSITION**

**Que doit-on recueillir ?**

- **Documentations et échantillons**
- **Renseignements techniques et commerciaux**
  - **Photo et vidéo \***
  - **Gadgets**

# *LES SOURCES INFORMELLES*



**APRES L'EXPOSITION**

**DEBRIEFING !**

**Comparaison de ce qui a été obtenu vs. le CC**

**CR des sentiments, perceptions et  
impressions**

# *LES SOURCES INFORMELLES*



## **CAS JAPONAIS**

# *LES SOURCES INFORMELLES*



## **LES COLLOQUES ET CONGRES**

- **L'établissement de contact**
- **L'approche des chercheurs**
- **Le contenu des conférences**
- **L'écoute des questions et des réponses**

# *LES SOURCES INFORMELLES*



## LES COLLOQUES ET CONGRES

**Vous n'avez pas l'exclusivité des informations !**

**Les concurrents peut être la même démarche que vous !**

# *LES SOURCES INFORMELLES*



## **LE RESEAU RELATIONNEL**

### **SOURCE DE 1er ORDRE**

**Contacts directs**

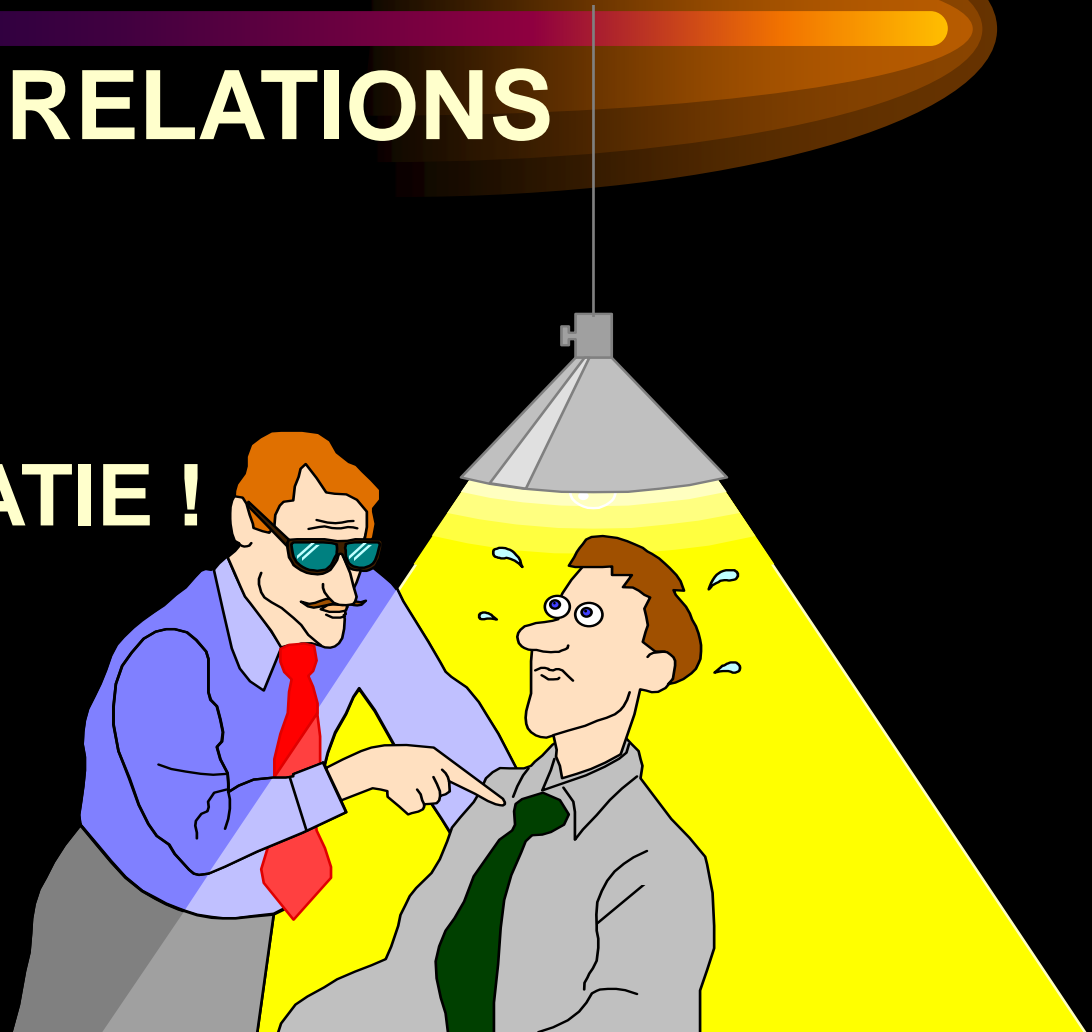
**Salons et expositions**

**Réunions de syndicats professionnels**

# *LES SOURCES INFORMELLES*

## LES RELATIONS

**TACT ET DIPLOMATIE !**





# *LES SOURCES INFORMELLES*

## QUELQUES CONSEILS:

- \* Jouer la réciprocité
- \* Intuiti personae
- \* Soyez crédible
- \* Prenez des notes
- \* Travailler en équipe
- \* Observer le comportement non verbal

# *LES SOURCES INFORMELLES*

## EN CONCLUSION DE VOS ENTRETIENS

- Qui d'autre ?
  - Recommandations ?
  - Quelles publications ?
  - Quels salons, expositions ?

# *LES SOURCES INFORMELLES*



**MEMOIRES D'ETUDIANTS**

**PRUDENCE !**

# *LES SOURCES INFORMELLES*

## MEMOIRES D'ETUDIANTS

Risque double:

- Intox. de l'étudiant
- Fuite d'informations confidentielles

# *LES SOURCES INFORMELLES*

## MEMOIRES D'ETUDIANTS

**2 points essentiels !**

- L'accueil et le suivi,
- Le contrôle des contacts extérieurs
- Le contrôle de l'accès aux documents

# *LES SOURCES INFORMELLES*



**MEMOIRES D'ETUDIANTS**

**Les bibliothèques des ESC**

# *LES SOURCES INFORMELLES*



**LES CANDIDATS A L'EMBAUCHE**

# *LES SOURCES INFORMELLES*

## LES CLIENTS

Sources naturelles d'informations

→ Attentes, contraintes,

→ Informations sur les concurrents.



# *LES SOURCES DIVERSES*



- Les Banques
- Les syndicats prof.
- Les Associations d'anciens
- Les Gateskeepers
- Les techniciens SAV
- Les acheteurs
- Les chauffeurs livreurs
- Les Losts orders

# *EVALUATION DES SOURCES*



## **Caractéristiques des sources**

- **Richesse**
- **Permanence**
- **Instantanéité**
- **Fiabilité**
- **Discrétion**
- **Vulnérabilité**

# *EVALUATION DES SOURCES*



**VALEUR**

**3 critères**

- **Réduction du risque**
- **Modification de la décision**
- **Modification des conséquences**

# *EVALUATION DES SOURCES*

## VALEUR DE LA SOURCE

**Grande valeur**



**Toujours exacte**

**Valeur moyenne**



**+/- inexacte**

**Faible valeur**



**Peu fiable**

# *EVALUATION DES SOURCES*

## VALEUR DE L'INFORMATION



**Très importante**



**Intéressante**



**Eventuellement utile**



**Inutile a priori**

**LA VEILLE**



**CONCLUSION**

**LES 10 REGLES DE BASE**