

## SUJET D'EXAMEN DE 2<sup>ème</sup> SESSION Semestres 1-3-5

Année universitaire 2021 – 2022

**Intitulé de l'épreuve : Introduction à la stratégie E-commerce**

**Semestre : 3**

**Nom de l'enseignant : Zakaria HSAINI**

**Licence : LEA 2**

**Modalités et durée de l'épreuve : épreuve écrite 1h**

**Document et/ou matériels autorisés : Non**

P 1/2

---

### Sujet

La crise sanitaire de la Covid-19 ayant entraîné la fermeture de nombreux restaurants, beaucoup d'adeptes se sont brutalement retrouvés privés de leurs sandwiches préférés. Pour remédier à cela et pallier le manque des clients les plus fidèles, le géant du Burger n'a pas tardé à faire preuve d'ingéniosité pour régaler ses clients, même à distance.

Dès lors, elle s'est empressée de publier sur Twitter « Les recettes de la quarantaine » de quelques-uns de ses burgers les plus appréciés. Par le biais de 4 infographies, les consommateurs avaient connaissance des ingrédients à acheter pour être en mesure de réaliser les fameux Whopper, Big Fish, Steakhouse et Big King chez eux. Un moyen ingénieux pour l'enseigne de faire patienter ses followers avec du fait-maison en attendant l'ouverture de ses restaurants.

### **Une communication agressive envers ses concurrents...**

Pour qu'un article sur Burger King soit complet, il est essentiel de mentionner leur rivalité avec McDonald's.

Lancées à peu près à la même époque, au début des années 1950, les deux chaînes de restauration rapide présentaient des similitudes dans les aliments et les boissons qu'elles proposaient ; ce qui ne leur laissait pas d'autre choix que de devenir compétitives et de gagner la plus grande part du secteur de la restauration rapide.

La rivalité entre le Roi et le Clown, qui s'est étendue sur plus de six décennies, n'a fait que s'accroître avec le temps, grâce aux moyens numériques. Ce qui n'existait que sur les panneaux d'affichage s'est finalement glissé dans le domaine des médias sociaux au cours de la dernière décennie, rendant les choses beaucoup plus féroces et plus divertissantes pour les spectateurs.

En effet, l'occasion est toujours bonne pour se moquer de leur principal concurrent McDonald's. Il suffit de regarder ces quelques tweets pour s'en rendre compte. Mais, après tout, c'est de bonne guerre 😊



### ... mais parfois solidaire

Toutefois, ce qui fait la grandeur de Burger King est sans aucun doute sa capacité à être solidaire à l'égard de ses concurrents. Alors que le reconfinement a été annoncé pour le 30 octobre dernier, Burger King a publié un communiqué avec en gros titre « Commandez chez Mcdo » tout en prenant soin de mentionner de nombreuses autres chaînes de restauration telles que Pizza Del Arte, Pitaya, Sushi Shop... Cette incitation à commander chez ses rivaux constitue un joli coup de pub en forme de plaidoyer solidaire.

Bien que le ton solennel employé prouve une inquiétude palpable, le géant américain n'abandonne pas pour autant son humour, même le temps d'une publication. En effet, Burger King finit son paragraphe avec un ultime tacle à l'encontre de son frère ennemi pour la vie « Avec un Whopper c'est mieux, mais si c'est un Big Mac c'est déjà pas mal ». Après tout, qui aime bien, châtie bien !

<https://imrsiv.fr/branding/burger-king-ou-la-marque-a-la-strategie-marketing-qui-cartonne/>

### À partir de l'analyse du texte ci-dessus, répondez aux questions suivantes :

- Question 1 : Quelle est la cible clientèle de BK ? 2p
- Question 2 : Dans quel marché, se positionne la chaîne de restauration BK ? 2p
- Question 3 : Est-ce que Burger King utilise le E-commerce pour commercialiser ses produits ? 2p
- Question 4 : Pour quel type de E-Commerce opte-t-il ? 2p
- Question 5 : Quels sont les concurrents de BK ? 2p
- Question 6 : Comment cette chaîne de restauration rapide a pu se démarquer par rapport à ses concurrents ? 2p
- Question 7 : Est-ce que Burger King utilise l'Inbound marketing ? 2p
- Question 8 : Comment peut-on définir l'Inbound marketing ? Quelle différence avec le Outbound marketing ? 3p
- Question 9 : À partir de votre analyse, quels sont les canaux numériques utilisés par Burger King pour commercialiser ses produits ? 3p