

LE PERSONAL MBA : vente, distribution et finances de J. Kaufman

1. création de valeur
2. marketing

3. vente
4. distribution de valeur
5. finances

1%

3. vente

réputation → confiance

inversion de risque

1. trop chère ?

2. ça ne marche pas

3. ça ne marche pas pour moi

4. je peux attendre

5. trop difficile

4. opérations

qualité = performance - attentes

uniformité

cohérence

fiabilité

5. finances

profit

$$\text{marge} = \frac{\text{revenus} - \text{coûts}}{\text{revenus}}$$

coûts :

- fixes
- variables