

LE TRANSFERT DES COÛTS DE TRANSACTION VERS LE CLIENT AVEC LA TRANSFORMATION DIGITALE DE L' ENTREPRISE

Article de Christophe Assens et François Gerber dans la revue Revue Internationale de Management et de Stratégie

Résumé

Avec la digitalisation de l'économie, sous la pression des actionnaires, l'entreprise transfère une partie des coûts de transactions liées à l'incertitude des contrats et à l' asymétrie des informations vers ses clients. Les consommateurs acceptent ainsi de réaliser des tâches pour l'entreprise sans compensation financière : ils investissent dans des outils numériques pour accéder au service dématérialisé sans baisse de prix ; ils consacrent du temps d'attention et augmentent la valeur de marque de l'entreprise sans rémunération pour ce travail ; ils fournissent des données personnelles qui seront

utilisées pour accroître le pouvoir de négociation de l’entreprise ; ils patientent dans des files d’attente comme variable d’ajustement des frais logistiques, etc.

DÉZOOMER 100 %100 % ZOOMER
PAGE PRÉCÉDENTE Page courante 1 / 1 PAGE SUIVANTE
Télécharger