

COMPÉTENCE 3

Évaluer la valeur client



*L'entreprise de services de jardinage **Le cèdre bleu** propose des services haut de gamme aux particuliers désireux d'aménager leur jardin. **Le cèdre bleu** se charge de la création, de l'aménagement de l'espace et de l'entretien. La satisfaction des clients est un enjeu majeur compte tenu de la forte concurrence sur le secteur. L'entreprise mène donc des actions de fidélisation afin d'entretenir une bonne relation avec ses clients.*

Travail à faire En vous aidant du document 1, répondez aux questions ci-dessous (arrondir à l'unité).

- 1) Calculez la valeur d'un client sur 5 ans en supposant qu'il n'y ait pas d'attrition.
- 2) Recalculez cette valeur en tenant compte de l'attrition (10 % à partir de la deuxième année).
- 3) Concluez sur la rentabilité d'un client.

Document 1

La durée de vie moyenne d'un client dans l'entreprise est de 5 ans.

La marge nette moyenne par client est de 500 €/an la première année (création du projet et aménagement) et de 400 € les années suivantes (entretien régulier).

Pour conquérir des clients, l'entreprise réalise des flyers qu'elle distribue dans sa zone de chalandise. Les prospects intéressés reçoivent la visite du commercial qui établit un devis. Le cout de cette prospection est estimé à 50 € mais seulement une visite sur 4 débouche sur la conquête d'un client.

Chaque année (y compris l'année d'acquisition), le client reçoit des offres par courrier et par mail afin d'entretenir la relation. Le montant est estimé à 20 € par an et par client.