

Correction chapitre 3



1. Calcul des coûts et de la valeur client brute

✓ Client A – Société Alpha

- **Type de contrat** : Abonnement annuel
- **Durée** : 4 ans
- **Marge annuelle** : 1 200 €

Coûts :

- Coût d'acquisition : 15 appels \times 2 € = **30 €**
 - Coût de fidélisation annuel : **50 €**
 - Coût de gestion administrative annuel : **30 €**
 - Coût annuel total de gestion : **50 + 30 = 80 €**
-

➤ Valeur client annuelle brute (marge – coûts annuels) :

- 1 200 € – 80 € = **1 120 €**

➤ Coût total d'acquisition :

- **30 €**
-

✓ Client B – Entreprise Beta

- **Type de contrat** : Projet unique avec renouvellement possible
- **Marge année 1** : 3 500 €
- **Probabilité de renouvellement en année 2** : 60 %
- **Durée** : 2 ans

Coûts :

- Coût d'acquisition (salon) : **500 €**
 - Coût fidélisation (si renouvellement) : **100 €**
 - Coût administratif annuel : **20 €/an**
-

➤ Année 1 :

- Marge : 3 500 €
- Coûts : 500 (acquisition) + 20 (gestion) = **520 €**
- Valeur brute année 1 : 3 500 – 520 = **2 980 €**

➤ Année 2 (renouvellement à 60 %)

- Marge espérée : 3 500 \times 60 % = **2 100 €**

- Coûts : $(100 + 20) = 120 \text{ €}$
- Valeur brute espérée année 2 : $2 \cdot 100 - 120 = 1 \text{ 980 €}$

2. Calcul de la valeur actualisée (avec taux de 3 %)

Formule d'actualisation :

Valeur actualisée = $\text{Montant} / (1 + \text{taux})^n$

Client A (4 ans, flux constants de 1 120 €)

Année	Valeur brute	Actualisation (3%)	Valeur actualisée arrondie
1	1 120 €	$1\ 120 / (1 + 0.03)^1 = 1\ 087,4$	1 087 €
2	1 120 €	$1\ 120 / (1 + 0.03)^2 = 1\ 055,7$	1 056 €
3	1 120 €	$1\ 120 / (1 + 0.03)^3 = 1\ 024,9$	1 025 €
4	1 120 €	$1\ 120 / (1 + 0.03)^4 = 995,0$	995 €
Total VA brute			4 163 €
- Coût d'acquisition (30 €)			Valeur nette : 4 133 €


Client B (2 ans avec 60 % de proba de reconduction)

Année	Flux espéré	Actualisation	Valeur actualisée
1	2 980 €	$2\ 980 / (1 + 0.03)^1 = 2\ 893 \text{ €}$	2 893 €
2	1 980 €	$1\ 980 / (1 + 0.03)^2 = 1\ 865 \text{ €}$	1 865 €
Total VA brute			4 758 €
- Coût acquisition (500 €)			Valeur nette : 4 258 €

3. Analyse stratégique


Quelle est la valeur client actualisée nette ?

- Client A : 4 133 €
- Client B : 4 258 €

 Le client B est légèrement plus rentable que le client A à long terme, mais aussi plus risqué, car :

- La 2^e année dépend d'une probabilité (60 %)
- Il s'agit d'un projet ponctuel (non récurrent à coup sûr)
- L'investissement initial est plus élevé

4. Recommandation stratégique pour améliorer la valeur de Client B :


 **Objectif** : Maximiser la fidélisation et la récurrence.

Actions possibles :

1. **Proposer une offre de maintenance ou d'abonnement annuel** après le projet initial pour garantir des revenus récurrents.
2. **Mettre en place un programme de fidélité** (réduction ou bonus sur les projets suivants).
3. **Réduire le coût d'acquisition** en diversifiant les canaux (prospection digitale moins coûteuse que les salons).

Synthèse finale :

Critère	Client A	Client B
Coût d'acquisition	30 €	500 €
Valeur brute	4 163 €	4 758 €
Valeur nette	4 133 €	4 258 €
Récurrence assurée	Oui (abonnement)	Non (projet)
Risque	Faible	Moyen

 **Conclusion** : Client B est **légèrement plus rentable**, mais Client A offre **plus de stabilité**. Une **stratégie mixte** de fidélisation des deux profils est donc recommandée.