

DEVOIR N°1, SEPTEMBRE 2013

GRC

Durée 1 Heure

Matériel autorisé : calculatrice de poche à fonctionnement autonome et sans imprimante, de dimension maximale à la base de 15 X 21 cm (circulaire n°86-228, du 28 juillet 1986) à l'exclusion de tout autre document.

C621					
C611-1					

THEME : 421-1 La relation commerciale et son contexte

Question 1 :

Montrer l'importance de la Gestion de la Relation Client dans une unité commerciale et définissez les grandes étapes à mettre en place.

Question 2 :

Vous avez effectué une opération de mailing qui vous a permis de recruter 800 nouveaux clients. Le coût de cette opération a été de 8 800 € la première année pour 70 000 courriers envoyés. Les statistiques commerciales et l'historique de vos ventes indiquent que, en moyenne, 40% des clients vous quittent la première année.

La seconde année, le taux d'attrition est de 30% sur les clients restants.

La troisième année et les années suivantes, le taux d'attrition passe à 10% du nombre de clients restants.

L'ensemble des clients vous a permis, la première année, de réaliser un chiffre d'affaires moyen par client de 152 €. Vos prix augmentent en moyenne de 5% par an

Le coût unitaire de traitement d'un client et des produits vendus est évalué à 152 € quelque soient les années.

Q2-1 Evaluer l'intérêt financier de votre opération de recrutement de clients par mailing en complétant le tableau de bord présenté en annexe 1

Représentez graphiquement le capital client en fonction des années. Commentaires

Q2-2 Comment faire pour augmenter la rentabilité de CETTE opération de publipostage?

Q2-3 Conscient du peu d'informations sur les clients, votre manager vous demande de concevoir un imprimé (format A5 ou A6) destiné à collecter des informations pertinentes sur la clientèle. Proposez une maquette.

Document à rendre avec votre copie

Nom :

Prénom :

Annexe 1

Années	1	2	3	4	5
Taux de fidélité	100	60			
Nb de clients restants	800				273
Chiffre d'affaires par client (indexé sur l'augmentation des prix)	152				184,76
Chiffre d'affaires global					
Coût par client	152	152	152	152	152
Coût total					
Coût de recrutement	8 800				
Résultat global					
Résultat global cumulé = valeur du capital client					



