|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 5 – Analyser la clientèle par la méthode RFM** | Capture d’écran |
| **Durée** : 50’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | Source | Source Excel |

**Contexte professionnel**

M. Sacardi vous remet le fichier des clients de la société sous Excel. Il envisage d’utiliser la méthode RFM pour identifier les clients auxquels proposer une offre de fidélisation.

L’opération aura lieu en janvier et il vous remet le fichier le 1er décembre.

**Travail à faire**

1. Téléchargez le fichier source Excel.
2. Calculez la valeur vie de chaque client à partir des durées des contrats (onglet valeur vie).
3. Classez les clients (**document 2**) selon la méthode RFM en utilisant l’échelle de notation qui vous est communiquée (**document 1**).

**Doc. 1  Echelle de notation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Coefficients** | * Récence : aucun = 0, peu important = 1, **important = 2**, très important = 3.
* Fréquence : aucun = 0, **peu important = 1**, important = 2, très important = 3.
* Montant : aucun = 0, peu important = 1, important = 2, **très important = 3**.
 |
| **Récence** | Moins de 3 mois = 2 ; de 3 à 6 mois = 4 ; de 6 à 12 mois = 3 ; +12 mois = 1 |
| **Fréquence achats** | Moins de 1 = 0 ; de 1 à 2 = 1 ; de 3 à 5 = 2 ; de 6 à 11 = 3 ; + de 12 par an = 4  |
| **Montant annuel** | De 0 € à 10 000 € = 1 ; de 10000 € à 20000 € = 2 ; de 20000 € à 60000€ = 3 ; + 60 000 € = 4 ; |

**Doc. 2  Fichier clients**

