CAS DE SYNTHÈSE 1 • LA FÉE MININE

Nous sommes au mois d'avril, vous effectuez votre seconde période de formation de terminale dans un magasin de prêt-à-porter haut de gamme pour femme de votre ville, La Fée Minine. Lors de votre première période, au mois de janvier, votre tuteur vous avait demandé de mettre en place une carte de fidélité. Quelques mois après, vous devez vérifier l'impact de cette carte sur le chiffre d'affaires du magasin. Votre tuteur vous fournit les chiffres obtenus que vous devez analyser (DOC. 1).

DOC. 1 Données sortie de caisse

Période	Données	Valeur
De janvier à juin de l'année N-1	Chiffre d'affaires TTC	69 600 €
	Nombre de passages en caisse	480
De janvier à avril de l'année N	Chiffre d'affaires TTC	70 500 €
	Dont chiffre d'affaires TTC réglé avec la carte de fidélité	26 842 €
	Nombre de passages en caisse avec la carte de fidélité	213
	Nombre de passages en caisse sans la carte de fidélité	373

1. Réalisez les calculs et les commentaires nécessaires pour analyser l'impact de la carte de fidélité sur les résultats de votre magasin.

Les éléments à calculer	Détails des calculs	Commentaires
Le panier moyen de l'année N-1	69600 / 480 = 145	Le panier moyen pour l'année N-1 est de 145 .
Le panier moyen d'un client sans la carte en année N	70500 – 26842 = 43658 43658 / 373 = 117,05	Le panier moyen non encarté en année N est de 117,05 €.
Le panier moyen d'un client avec carte en année N	26842 / 213 = 126,02	Le panier moyen encarté en année N est de 126,02 €.
L'évolution du chiffre d'affaires entre l'année N et l'année N-1	((70500 – 69600) / 69600) x 100 = 1,29 %	Entre N et N-1, le CA a augmenté de 1,29% .
Le pourcentage de chiffre d'affaire des clients encartés en année N	(26842 /70500) x 100 = 38,07 %	Les clients encartés ont réalisé environ 38,07 % du CA en N.

Analyse globale des résultats

La mise en place de la carte de fidélité a permis une faible augmentation du CA (1,29%) ; ceci même avec un panier moyen encarté de 126,02 € qui est supérieur à celui des clients sans carte (117,05 €).Mais le CA des clients encartés ne représente que 38,07% des ventes.

Conseil : Les vendeurs doivent présenter la carte automatiquement aux clients.