Les leviers de la valeur client au Grenier Bio

Le Grenier Bio, épicerie bio et vrac de Pertuis, connaît sa cliente type grâce à sa carte de fidélité (document 1). Pour 2027, Mme Rey, la gérante, hésite entre deux projets : un plan en trois actions, dont elle a estimé les effets (document 2), ou une remise permanente de 8 % sur tout le magasin.

Calculez la valeur vie de la cliente type avant et après le plan (annexe 1), puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : la cliente type du Grenier Bio en 2026

Indicateur	Valeur
Panier moyen	28,00 € HT
Nombre d'achats par an	30
Taux de marque moyen	32 %
Taux d'attrition annuel (clientes qui ne reviennent pas d'une année sur l'autre)	20 %

Document 2 : effets attendus du plan en trois actions

Action	Effet attendu
Abonnement à un panier de légumes de saison, retiré au magasin	Nombre d'achats par an porté de 30 à 36
Conseils de cuisine et produits complémentaires proposés en rayon	Panier moyen porté de 28,00 € à 30,80 € HT
Accueil personnalisé et suivi des clientes	Taux d'attrition annuel ramené de 20 % à 16 %

Annexe 1 (montants à deux décimales, pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Chiffre d'affaires HT annuel de la cliente type (€)	
Marge annuelle de la cliente type (€)	
Durée moyenne de la relation (années)	
Valeur vie actuelle de la cliente type (€)	
Valeur vie de la cliente type après le plan en trois actions (€)	
Progression de la valeur vie grâce au plan (%)	
Part de la marge de chaque achat perdue avec la remise permanente de 8 % (%)	

Questions d'analyse

Mme Rey envisage aussi un parrainage : la cliente qui amène une amie reçoit un bon de 5 €, l'amie aussi. Une cliente donne en caisse les coordonnées d'une amie. Comment les utiliser ?

☐ Les utiliser chaque mois pour adresser à l'amie les offres du magasin, puisque la cliente les a données en caisse
☐ Les transmettre au primeur voisin, partenaire du magasin, qui pourra adresser à l'amie ses propres offres en précisant qui la recommande
☐ Les utiliser une seule fois, pour transmettre à l'amie l'offre de parrainage en précisant qui la recommande, et ne les conserver qu'avec son accord exprès

Justification :

L'abonnement au panier de légumes se souscrira sur le site du Grenier Bio. Pour le résilier, la cliente devra pouvoir :

☐ Le résilier en ligne, aussi simplement qu'elle l'a souscrit
☐ Envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception
☐ Se présenter au magasin avec une pièce d'identité

Justification :

Pourquoi Mme Rey a-t-elle intérêt à préférer le plan en trois actions à la remise permanente de 8 % ?

☐ Parce que les trois progrès s'additionnent (+ 55,0 % de valeur vie), alors que la remise retire 8 % de la marge de chaque achat sans garantir ni la fréquence ni la durée
☐ Parce que les trois progrès se multiplient (+ 65,0 % de valeur vie), alors que la remise retire un quart de la marge de chaque achat sans garantir ni la fréquence ni la durée
☐ Parce que le plan relève les prix de vente de 10 % (panier porté de 28,00 € à 30,80 € HT), alors que la remise de 8 % baisserait d'autant la marge de chaque achat

Justification :