

Du passant au client : le tableau de bord de Bulles d'Olivier

Bulles d'Olivier vend des savons et des cosmétiques à l'huile d'olive dans la galerie d'un centre commercial d'Aubagne (Bouches-du-Rhône). Sa boutique de 85 m² est équipée d'un compteur d'entrées, et la galerie communique chaque mois le nombre de passants devant chaque vitrine. La responsable, Élodie Fabre, prépare le tableau de bord de novembre.

Le **taux d'attraction** mesure la capacité de la vitrine à faire entrer les passants : $\text{entrées} \div \text{passants} \times 100$. Le taux de transformation rapporte les tickets aux entrées ($\text{tickets} \div \text{entrées} \times 100$) et le panier moyen le CA HT aux tickets. À partir du document 1, complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions. Les écarts négatifs se saisissent avec le signe « - » (exemple : -5).

Document 1 : les données de novembre

Indicateur	Novembre N	Novembre N-1	Objectif de novembre N
Passants devant la vitrine (comptage de la galerie)	52 000	48 500	-
Entrées dans la boutique (compteur)	5 720	5 820	-
Tickets de caisse	1 859	1 746	-
Chiffre d'affaires HT	55 026,40 €	47 142,00 €	52 000,00 €

Surface de vente : 85 m². CA au m² = CA HT $\div$ surface de vente ; taux d'évolution = $(N - N-1) \div N-1 \times 100$; taux de réalisation = réalisé $\div$ objectif $\times 100$.

Annexe 1 - Le tableau de bord de novembre (arrondir à deux décimales)

Question	Réponse
Taux d'attraction de novembre N (%)	_____
Écart du taux d'attraction par rapport à novembre N-1 (en points)	_____
Taux de transformation de novembre N (%)	_____
Panier moyen de novembre N (€)	_____
Évolution du CA HT par rapport à novembre N-1 (%)	_____
Taux de réalisation de l'objectif de CA (%)	_____
CA HT au m ² de novembre N (€)	_____
CA HT supplémentaire si le taux d'attraction de N-1 avait été maintenu (€)	_____

Questions d'analyse

Quel maillon du parcours client faut-il améliorer en priorité ?

- ☐ L'attraction : la vitrine et l'entrée de la boutique captent une plus petite part des passants
- ☐ La transformation : les clients entrés dans la boutique repartent plus souvent sans rien acheter
- ☐ Le panier moyen : les clients dépensent moins à chaque passage en caisse qu'un an plus tôt

Quelles affirmations sur ce tableau de bord sont exactes ? (*plusieurs réponses*)

- ☐ Le taux de réalisation de l'objectif mesure la progression du CA par rapport à novembre N-1
- ☐ Le CA HT est le produit : passants $\times$ taux d'attraction $\times$ taux de transformation $\times$ panier moyen
- ☐ Le CA au m² permet de comparer Bulles d'Olivier à des boutiques de surfaces différentes
- ☐ La hausse du nombre de passants (+ 7,2 %) explique l'essentiel de la progression du CA