

Analyser le portefeuille clients et identifier des cibles de clientèle

En bref — Analyser le portefeuille d'un secteur commercial (ErgoSud Mobilier) pour repérer les clients qui comptent, les segments porteurs et les cibles de prospection 2027.

Parcours :

1. Classement ABC et loi des 20/80 (Q1)
2. Analyse par segment (Q2)
3. Clients inactifs et fidèles, méthode RFM (Q3)
4. Choix de deux cibles prioritaires (Q4)
5. Persona du décideur (Q5)
6. Fiche de qualification et RGPD (Q6)

Titulaire d'un BTS NDRC, vous venez d'être recruté(e) comme commercial(e) sédentaire et terrain chez ErgoSud Mobilier, à Aix-en-Provence.

ErgoSud Mobilier (SAS, 14 salariés, 3,2 millions d'euros de chiffre d'affaires HT en 2026) fabrique et distribue du mobilier de bureau ergonomique : bureaux fixes ou assis-debout, sièges, caissons, cabines acoustiques, et réalise l'aménagement complet d'espaces de travail. Ses clients sont des PME, des collectivités, des espaces de coworking et des professions libérales des Bouches-du-Rhône, du Var et du Vaucluse. L'équipe commerciale compte un responsable, Karim Bensalem, deux commerciaux et une assistante administration des ventes (ADV).

Karim Bensalem vous confie le secteur « Bouches-du-Rhône Ouest » (vingt clients) et vous demande, avant de définir votre plan de prospection, d'analyser ce portefeuille et de proposer des cibles pour 2027.

Première mission : analyser le portefeuille clients

Vous disposez de l'extrait du logiciel de gestion commerciale (document 1).

Question 1 :

Classez les clients par chiffre d'affaires décroissant, calculez la part de chacun dans le chiffre d'affaires total et la part cumulée, puis répartissez-les en trois classes (A : environ 80 % du chiffre d'affaires, B : 15 % suivants, C : le reste). Ce portefeuille vérifie-t-il la loi des 20/80 ? Quels risques identifiez-vous et quelles conséquences en tirez-vous pour l'organisation de votre action commerciale ?

Ressources : [Fiche ressource – Analyse du portefeuille clients](#) · [Fiche ressource – Méthodes d'analyse des données et valeur client](#)

Question 2 :

Calculez, pour chaque segment, le nombre de clients, le chiffre d'affaires total, sa part dans le total et le chiffre d'affaires moyen par client. Quel segment est le plus porteur ? Lequel est le plus coûteux à servir au regard du chiffre d'affaires qu'il génère ?

Ressources : [Fiche ressource – Analyse du portefeuille clients](#)

Question 3 :

Au 31 janvier 2027, repérez les clients inactifs (aucune commande depuis plus de douze mois) et les clients fidèles (au moins deux commandes en 2026). En vous appuyant sur la méthode RFM (récence, fréquence, montant), proposez une action adaptée à chacun de ces deux groupes.

Ressources : [Fiche ressource – Analyse du portefeuille clients](#) · [Fiche ressource – Méthodes d'analyse des données et valeur client](#)

Document 1 : portefeuille du secteur « Bouches-du-Rhône Ouest » - exercice 2026

Client	Segment	Effectif	CA 2026 HT	Commandes 2026	Dernière commande
Agence immobilière Calanques	PME	9	12 000 €	1	05/2026
Association Sport & Santé	Collectivité ou association	7	4 000 €	1	02/2025
Atelier Numérique 13	Coworking	3	8 000 €	1	09/2026

Client	Segment	Effectif	CA 2026 HT	Commandes 2026	Dernière commande
Auto-école Mistral	PME	5	4 000 €	1	10/2026
Cabinet d'avocats Rey	Profession libérale	6	6 000 €	1	03/2025
Cabinet Lamy & Associés (expertise comptable)	Profession libérale	28	70 000 €	2	06/2026
Clinique vétérinaire Sud	Profession libérale	12	18 000 €	2	08/2026
Espace Co'Lab Aix	Coworking	4	20 000 €	2	10/2026
Garage Moderne	PME	8	4 000 €	1	12/2026
Hub Marseille Coworking	Coworking	6	150 000 €	5	11/2026
Imprimerie Sud Offset	PME	30	5 000 €	1	07/2025
Lycée Jean-Moulin (Région)	Collectivité ou association	60	25 000 €	1	03/2026
Mairie de Roquebrune-Nord	Collectivité ou association	45	10 000 €	1	04/2026
Mairie de Vallon-Sud	Collectivité ou association	120	120 000 €	3	09/2026
NéoSoft (éditeur de logiciels)	PME	22	22 000 €	2	12/2026
Pain d'Or (boulangerie industrielle)	PME	55	7 000 €	1	06/2026
Pharmacie du Port	Profession libérale	8	11 000 €	1	11/2026
Provence Logistique SAS	PME	85	80 000 €	4	10/2026
Studio Baumann (architectes)	Profession libérale	10	9 000 €	1	01/2026
Transports Garnier	PME	40	15 000 €	1	02/2025
Total			600 000 €	33	

Deuxième mission : identifier des cibles pour 2027

Vous disposez d'une étude de la zone de chalandise (document 2) et de la note de votre responsable (document 3).

Question 4 :

À partir des documents 2 et 3, proposez deux cibles prioritaires de prospection pour 2027. Justifiez votre choix à l'aide de critères (potentiel, accessibilité, intensité de la concurrence, adéquation de l'offre) et estimez le chiffre d'affaires que chaque cible peut rapporter la première année (nombre de prospects × taux de transformation × panier moyen).

Ressources : [Fiche ressource – Segmentation, ciblage, personas et fichiers](#) · [INSEE – statistiques et études](#) · [Annuaire des entreprises \(data.gouv.fr\) – informations légales officielles](#)

Question 5 :

Rédigez le persona du décideur type d'un espace de coworking : fonction, objectifs, contraintes et freins, critères de choix d'un fournisseur, sources d'information et canaux de contact, moment propice.

Ressources : [Fiche ressource – Segmentation, ciblage, personas et fichiers](#)

Question 6 :

Établissez la fiche de qualification d'un prospect (informations à collecter avant un premier rendez-vous) et rappelez les règles du RGPD applicables à un fichier de prospects professionnels : base légale, information des personnes, droit d'opposition, durée de conservation, sécurité.

Ressources : [CNIL – La prospection commerciale \(sommaire des règles\)](#) · [CNIL – Les durées de conservation des données](#) · [Fiche ressource – Collecte, organisation et protection des données](#)

Document 2 : la zone de chalandise d'ErgoSud (Bouches-du-Rhône, Var, Vaucluse) – synthèse établie à partir de Sirene et de l'INSEE

Segment	Établissements dans la zone	Dynamique	Concurrence	Taux de transformation observé	Panier moyen de la 1 ^{re} commande
Espaces de coworking	140, dont 60 ouverts depuis 2023	+ 12 % d'espaces par an, extensions fréquentes	Modérée (deux concurrents régionaux)	18 %	25 000 €
Collectivités (communes, établissements scolaires)	180 communes, 420 établissements scolaires	Plan de rénovation des écoles 2026-2028 ; achats par marchés publics	Forte sur les gros marchés, faible sous 40 000 € HT	10 %	30 000 €
PME de 20 à 250 salariés	2 600	Stable ; télétravail hybride : réaménagement des bureaux	Très forte (enseignes nationales et vente en ligne)	8 %	14 000 €
Professions libérales (cabinets de plus de 5 salariés)	3 100	Stable	Forte (vente en ligne)	12 %	12 000 €

Document 3 : note du responsable commercial

Note interne de Karim Bensalem, responsable commercial — janvier 2027.

Objectif 2027 : + 15 % de chiffre d'affaires sur votre secteur, soit environ 690 000 € HT. Nous dépendons trop de deux comptes ; je veux élargir la base de clients actifs. Trois pistes : 1) les espaces de coworking qui ouvrent ou s'agrandissent (notre offre « espace clé en main » est la plus complète du marché régional) ; 2) les marchés publics de mobilier scolaire liés au plan de rénovation des écoles (nous sommes référencés sur la plateforme des achats publics) ; 3) la réactivation des clients sans commande depuis plus d'un an. Nouveauté 2027 : l'offre « poste de télétravail » (bureau compact + siège), vendue aux entreprises pour leurs salariés à domicile. Je vous demande une analyse du portefeuille et une proposition de cibles pour le 31 janvier.