

Le résultat de la boutique et la valeur d'un client

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale ; elle vend en ligne des équipements pour le télétravail et la relation client à distance : casques-micros, webcams, éclairages, cabines acoustiques. Au 1er juillet 2026, la direction veut connaître le résultat de la boutique en ligne pour le premier semestre (document 1) et savoir si ses dépenses de marketing sont justifiées (document 2).

Complétez les annexes, puis répondez à la question d'analyse.

Document 1 - Activité de la boutique en ligne au premier semestre 2026

Poste	Montant
Chiffre d'affaires HT	573 300 €
Coût d'achat des produits vendus	66 % du chiffre d'affaires
Frais de port pris en charge	22 050 €
Commissions de paiement	1,5 % du chiffre d'affaires
Marketing digital (publicité, newsletter, contenus)	45 000 €
Salaires et charges de l'équipe de la boutique	64 500 €
Hébergement, modules, abonnements	5 400 €

Document 2 - Clients du premier semestre 2026

Élément	Valeur
Nouveaux clients	1 200
Panier moyen	390 € HT
Taux de marque	34 %
Commandes passées par un client en trois ans (moyenne du CRM)	2,4

Annexe 1 (résultat du premier semestre 2026 : arrondir les montants au centime, le pourcentage à une décimale)

Question	Réponse
Coût d'achat des produits vendus (€)	
Marge (€)	
Commissions de paiement (€)	
Total des charges propres au site (€)	
Résultat de la boutique en ligne (€)	
Résultat en pourcentage du chiffre d'affaires (%)	

Annexe 2 (valeur d'un client : arrondir les montants au centime, le rapport au centième)

Question	Réponse
Coût d'acquisition d'un nouveau client (€)	
Marge par commande (€)	
Valeur vie client sur trois ans (€)	
Rapport valeur vie client ÷ coût d'acquisition	

Questions d'analyse

Que conclure sur les dépenses de marketing ?

- ☐ Elles sont trop élevées : le marketing absorbe 7,8 % du chiffre d'affaires, il faut le réduire
- ☐ On ne peut pas conclure : il faudrait connaître le chiffre d'affaires réalisé par chaque client
- ☐ Elles sont justifiées : un nouveau client rapporte 8,5 fois ce qu'il a coûté, s'il rachète

Justification :