

LA METHODE DES 20/80 (LOI DE PARETO)

NOTIONS

La méthode des 20/80 (ou loi de Pareto) permet d'identifier les 20% de clients qui génèrent 80% du chiffre d'affaires de l'entreprise

C'est un outil d'analyse du portefeuille clients qui met en évidence les segments de clientèle et oriente les actions à mettre en place (conquête, fidélisation...)

Démarche :

- 1 – Classer les catégories de clients par ordre décroissant de chiffre d'affaires
- 2 – Calculer en % la part de chaque catégorie de clientèle dans le portefeuille clients et la part de CA respective qu'elle génère
- 3 – Calculer les % cumulés croissants de chacun
- 4 – Evaluer les segments de clientèle ainsi mis en évidence

APPLICATION

Catégories de clients	Nombre de clients	%	% cumulés	Chiffre d'affaires	%	% cumulés
PME	450			850000		
Grandes entreprises	260			520000		
Artisans	1320			199700		
Administrations	92			85800		
Particuliers	1300			40500		
Total	3422	100,00 %		1696000	100,00 %	

CORRIGE

Catégories de clients	Nombre de clients	%	% cumulés	Chiffre d'affaires	%	% cumulés
PME	450	13,15%	13,15%	850000	50,12%	50,12%
Grandes entreprises	260	7,60%	20,75%	520000	30,66%	80,78%
Artisans	1320	38,57%	59,32%	199700	11,77%	92,55%
Administrations	92	2,69%	62,01%	85800	5,06%	97,61%
Particuliers	1300	37,99%	100,00%	40500	2,39%	100,00%
Total	3422	100,00 %		1696000	100,00 %	

