

La segmentation RFM

La segmentation RFM << Récence, Fréquence, Montant >> s'appuie sur 3 variables :

- fréquence, ou date du dernier achat;
- fréquence, ou nombre de fois où le client a effectué des achats sur une période déterminée
- montant, ou montant cumulé des achats

Pour chacune des variables, une analyse par segment est effectuée. Ainsi les clients qui ont le plus fort chiffres d'affaires ont le code 1, ensuite 2, etc.

Cette approche est déclinée sur chacune des 3 variables. Les clients qui représentent les plus forts chiffres d'affaires, la plus faible récence d'achat et la plus forte fréquence ont le code 111.

TRANCHE	RECENCE <i>en mois</i>	MONTANT <i>en €</i>	FREQUENCE <i>en nbre comm.</i>
1	0/6	> 123	3 et +
2	7/12	62>CA<123	2
3	13/24	<62	1
4	>24		

Résultats :

SEGMENT	RECENCE	MONTANT	FREQUENCE	QUANTITE	CUMUL	COMMENTAIRES	ACTIONS
1	1	1	1	4473		TBC REGULIERS FORT CA	TBC
2	1	1	2	261		TBC FORT CA	TBC
3	1	1	3	38		NOUVEAUX CLIENTS	NOUVEAUX
4	1	2	1	92	5523	TRES BON CLIENTS REGULIERS	TBC
5	1	2	2	198		TRES BON CLIENTS RECENT	TBC
6	1	2	3	186		NOUVEAUX CLIENTS	NOUVEAUX

7	1	3	1	9		TBC REGULIER PETIT CA	TBC
8	1	3	2	24		TBC PETIT CA	TBC
9	1	3	3	242		NOUVEAUX CLIENTS PETIT CA	NOUVEAUX
10	2	1	1	3002		BC FORT CA	BC
11	2	1	2	497		CLIENTS FORT CA	BC
12	2	1	3	141		CLIENTS MONO FORT CA	BC
13	2	2	1	110	6676	BC REGULIERS	BC
14	2	2	2	349		CLIENTS 2 COMMANDES	BC
15	2	2	3	837		MONO CLIENTS	
16	2	3	1	15		MULTI CLIENTS PETIT CA	BC
17	2	3	2	112		CLIENTS 2 COMMANDES	BC
18	2	3	3	1613		MONO CLIENTS PETIT CA	

FRANCE ADRESSES – 11 bis chemin de l’Eglise – 91650 SAINT YON

Téléphone : 01 69 94 12 80 – Fax : 01 69 94 09 51