

MATRICE DES RELATIONS CLIENTS

Analyse des relations clients

Remettre à zéro

Nombre total de clients :	30
CA global de l'entreprise sur ce Segment stratégique (K€)	1 000 K€



Clients	Facteurs d'attractivité de la relation (de 1=Faible à 5=Important)				CA réalisé avec ce client (K€)	% CA global	Rang	Facteurs de vulnérabilité de la relation (de 1=Faible à 5=Elevé)			
	Importance du client (volume d'affaires)	Notoriété du client (image)	Marge dégagée (résultats)	Potentiel de développement				Intensité concurrentielle	Risque de substitution produit/technologie	Niveau de dépendance (poids dans le CA global)	Volatilité - Fidélité
Client 1	4	3	4	3	250,0 K€	25,0%		2	3	2	3
Client 2	3	2	2	2	125,0 K€	12,5%		1	2	2	1
Client 3	2	4	5	3	75,0 K€	7,5%		4	3	3	4
Client 4	3	3	4	5	70,0 K€	7,0%		3	1	1	2
Client 5	1	2	2	1	65,0 K€	6,5%		4	4	3	2
Client 6	2	2	2	2	60,0 K€	6,0%		3	2	4	2
Client 7	4	4	5	3	50,0 K€	5,0%		3	2	2	1
Client 8	4	5	5	4	45,0 K€	4,5%		2	2	1	1
Client 9	5	5	4	4	40,0 K€	4,0%		1	2	1	1
Client 10	4	5	4	4	30,0 K€	3,0%		5	5	5	4

Dans l'onglet « Analyse », vous allez noter pour un panel de clients les plus importants (30 maximum) à la fois les facteurs d'attractivité et de vulnérabilité de vos relations (sur une échelle de 1 à 5). Les facteurs d'analyse proposés peuvent être modifiés pour mieux correspondre au contexte de l'entreprise analysée

Vous indiquez également le CA réalisé avec chacun de ces clients (ou un autre indicateur plus pertinent : marge brute, marge sur coûts directs de production, etc...)

L'onglet « Graphique » fournit automatiquement une matrice des relations avec vos clients
Elle permet de visualiser la composition du portefeuille clients en fonction de l'attrait – vulnérabilité de vos relations commerciales (la taille des bulles correspond au poids du client en terme de chiffre d'affaires)
Elle permet de réfléchir à des pistes d'actions pour positionner son portefeuille dans la catégorie « Clientèle à développer » (attraits élevés et faibles vulnérabilités).

Cette matrice peut être intégrée dans un tableau de bord de direction générale

Il est utile de reproduire l'exercice à intervalle régulier pour vérifier l'évolution de son portefeuille client

