1. Calcul du coût total de l’opération

Le coût total comprend quatre éléments :

a) Coût de conception

[C_1 = 1,600 DH

b) Coût d’impression

C_2 = 5 000 / 1 000 X 200

C_2 = 1,000 DH

c) Coût de location des fichiers d’adresses

Seules les 2 000 adresses provenant du fichier de location sont facturées.

C_3 = 2,000 X 0,75

C_3 = 1 500 DH

d) Frais d’affranchissement

C_4 = 5 000 X 0,50

C_4 = 2 500 DH

Calcul du coût total :

C_T=1 600+1 000+1 500+2 500

Coût total = 6 600 DH

2. Calcul du coût d’acquisition d’un seul client

Le coût d’acquisition d’un client représente la dépense moyenne engagée par le magasin pour obtenir un nouveau client.

Formule :

CAC= Coût total de l'opération / Nombre de clients obtenus

Application numérique :

CAC= {6,600 / 500 =13,20 DH

Coût d’acquisition = 13,20 DH/client

Conclusion

L’opération de publipostage réalisée par le magasin ABC a coûté 6 600 DH et a permis d’obtenir 500 nouveaux clients.

Le coût moyen d’acquisition d’un client est donc de 13,20 DH.

Remarque : Ce résultat permet de déterminer le coût d’acquisition, mais pas à lui seul la rentabilité réelle de l’opération. Pour mesurer cette rentabilité, il faudrait connaître la marge générée par les achats des 500 nouveaux clients et la comparer au coût de l’opération.