La société **MAROC COSMÉTIQUE**, spécialisée dans la commercialisation de produits cosmétiques, envisage de lancer un programme de fidélité.

La direction hésite entre deux programmes.

Programme A : Carte de fidélité

- Coût annuel de gestion : 30 000 DH.
- Coût des réductions accordées : 4 % du chiffre d'affaires supplémentaire généré.
- Nombre de clients ciblés : 2 000.
- Taux de participation estimé : 50 %.
- Chiffre d'affaires supplémentaire moyen par participant : 600 DH.

Programme B : Programme Premium

- Coût annuel de gestion : 55 000 DH.
- Coût des avantages accordés : 100 DH par participant.
- Nombre de clients ciblés : 2 000.
- Taux de participation estimé : 40 %.
- Chiffre d'affaires supplémentaire moyen par participant : 900 DH.

Autres informations :

- Taux de marge sur coûts variables : 35 %.
- Les chiffres d'affaires supplémentaires sont considérés comme directement générés par les programmes.
- Les coûts fixes de gestion sont supportés intégralement par l'entreprise.

Travail à faire

1. Calculez le nombre de participants pour chaque programme.
2. Déterminez le chiffre d'affaires supplémentaire généré par chaque programme.

3. Calculez la marge sur coûts variables supplémentaire.
4. Déterminez le coût total de chaque programme.
5. Calculez le résultat supplémentaire net généré par chaque programme.
6. Comparez les deux programmes.
7. Quel programme recommandez-vous à la direction ? Justifiez votre réponse.
8. Citez deux risques liés à la mise en place d'un programme de fidélité.