

Excel | scoring RFM dans le tableur

(0) 0

Posted on 27 janvier 2020 by St9ph
votre avis compte
[Total: 0 Average: 0]

le scoring est l'action de **noter les clients** en fonction de critères dont les plus célèbres sont l'association **RFM** (Récence, Fréquence et Montant des achats). La tendance instaurée par les *netpromoters* (ces petites étoiles que vous trouvez partout quand vous donnez votre avis) généralisent la norme d'une **note de 1 à 5**

[le fichier à utiliser dans la progression](#)[Télécharger](#)

Vos données importées dans Excel ([voir le tuto](#) pour importer des données csv), vous ne pourrez pas exploiter les données sans recourir à des formules de calcul

Plan de l'article

- [EQUIV pour traiter les valeurs texte](#) .1
 - [: Fonctionnement de la formule](#) ◦
 - [application à la récence](#) .2
- [a\) créer une liste sans doublons des valeurs de référence](#) ◦
- [b\) nommer la plage de référence](#) ◦
- [c\) appliquer la formule](#) ◦

[Formule arithmétique pour traiter les valeurs numériques](#) .1

EQUIV pour traiter les valeurs texte

Dans l'aperçu ci-dessous, on a importé des résultats d'un sondage et le tableur a reporté les choix des sondés pour chaque réponse. Il s'agit de **formulations textuelles** et aucune **formule arithmétique** ne peut traiter ce cas



: Fonctionnement de la formule

([EQUIV(valeur_cherchée;tableau_de_recherche;[type=

Valeur_cherchée : il s'agit de la valeur dont on doit comparer la position dans le tableau de recherche

tableau_de_recherche : c'est la plage qui contient les valeurs (uniques) de la comparaison

Type : c'est un chiffre qui indique le degré de précision de la recherche. 0 pour valeur exacte (affiche une erreur # si la valeur n'est pas trouvée), 1 affichera la position de la valeur la plus proche sans dépasser la valeur référence (ordre croissant pour les nombres et alphabétique pour le texte), -1 la position de la valeur la plus proche au dessus de la valeur cherchée

application à la récence



les sondés ayant coché "moins d'un mois" pour leur dernière visite recevront la ...note de 5, entre 1 et 3 mois, la note de 4, etc

commençons par organiser les valeurs de référence (uniques) et nommons-les pour faciliter la recopie de la formule

a) créer une liste sans doublons des valeurs de référence

sélectionner la colonne de récence (dans notre cas "votre dernière visite" dans notre parc

(**Ctrl + C** (copier

(créer une nouvelle feuille (**Shift + F11**

Sélectionner la colonne A

(**Ctrl + V** (Coller

"Dans le ruban **Données**, choisir "supprimer les doublons"

: la boîte de dialogue suivante apparaît



(cliquer sur **OK** (ou valider par **Entrée** ▪



.Vous disposez maintenant d'un tableau de valeurs uniques

glisser les cellules pour obtenir l'ordre ci-contre ▪

en fait, la plage de recherche débutera en A2 (la première position) qui donnera la note de 1 aux sondés n'ayant pas répondu à la question. A3, en seconde position, ...donnera la note de 2, etc



b) nommer la plage de référence

(**Sélectionner** la plage **A2:A6** (sans l'étiquette A1 ▪
(Activer la **zone noms** (à gauche de la barre de formule ▪
Donner le nom de son choix (dans notre cas "**Ref_R**" pour références de ▪
(récence
Valider par entrer ▪

on pourra désormais utiliser le nom "Ref_R" dans toutes nos formules. Excel .comprendra qu'il s'agit de la plage A2:A6 de cette feuille



c) appliquer la formule

Retourner dans la feuille des **résultats du sondage** ▪
Activer la **première cellule à calculer** dans la colonne Récence (pour nous, ▪
(H2
: **Ecrire la formule** suivante ▪



recopier la formule sur les autres cellules ▪

On constate que l'équivalence aux cellules vides donne un résultat d'erreur **#N/A**



: Corrigeons l'erreur en encadrant la formule d'une condition **SIERREUR**



En indiquant le chiffre 1 dans l'argument "**valeur si erreur**", on remplace la valeur d'erreur par la note que l'on voulait appliquer aux sondés n'ayant pas répondu à la question.

Formule arithmétique pour traiter les valeurs numériques

Il s'agit de transformer en chiffres allant de 1 à 5 n'importe quel nombre en fonction des fourchettes de valeur que nous nous sommes fixés.



.Dans le fichier exemple, la **colonne G** indique les montants dépensés par visite.

Un petit coup d'oeil dans la **barre d'état** après avoir sélectionné la colonne nous indiquera les valeurs **MAX** et **MIN** de la plage.



On en déduit une amplitude de **235 €** soit 47 € par tranche (arrondissons à **50 €** : pour faire simple. On peut établir notre scoring comme suit :

- de 0 à 49 €, la note de 1 ▪
- de 50 € à 99 € la note de 2 ▪
- de 100 € à 149 € la note de 3 ▪
- de 150 € à 199 € la note de 4 ▪
- à partir de 200 € la note de 5 ▪



il suffit donc de prendre la partie entière du résultat grâce à la fonction **ENT** puis ! d'ajouter 1 au résultat obtenu

Commençons par **diviser chaque montant par le pas** (la valeur de chaque tranche soit 50

On constate, si on observe la partie entière des résultats que l'on est exactement 1 en dessous du résultat recherché (ce qui est normal puis que le premier pas est .(inférieur à 50 - donc 0,xxxx - et que notre notation commence à 1



: La formule universelle est donc

ENT(Valeur / pas) + 1=

visites 538

...Chargement

: Autres articles de ce blog sur le tableur



[Excel | Le Solveur](#)

(0) 0

octobre 2022 Un commentaire 27

Un exemple pas à pas avec classeur exemple d'utilisation du solveur Excel qui ...permet de

[Lire la suite](#)

[Excel | fonctions conditionnelles](#)

(0) 0

février 2020 Un commentaire 18

Les fonctions conditionnelles permettent de définir des résultats différents ou des
...calculs adaptés selon le

[Lire la suite](#)

Excel | scoring RFM dans le tableur

(0) 0

janvier 2020 Aucun commentaire 27

...le scoring est l'action de noter les clients en fonction de critères dont les plus

[Lire la suite](#)

Excel | Modifications de masse

(0) 0

janvier 2020 Un commentaire 26

Il est parfois nécessaire de remplacer des données mal orthographiées ou mal
...formatées dans une

[Lire la suite](#)

Excel | exploitation d'un fichier CSV

(0) 0

janvier 2020 2 commentaires 26

Vous avez recueilli des données d'un autre tableur ou d'un logiciel qui exploite des
...données

[Lire la suite](#)

Google Sheets | Alimenter en temps réel GSheets avec les réponses de vos ! questionnaires GForms

(0) 0

janvier 2020 Un commentaire 26

...peu le savent mais il est possible de collecter en temps réel et sans aucun

[Lire la suite](#)

votre avis compte
[Total: 0 Average: 0]

