



## La segmentation marketing : définition, critères, exemples

**En quoi consiste la segmentation marketing ? Qu'est-ce qu'un segment de clientèle ? Selon quels critères segmenter sa clientèle ? Quelle est l'utilité de la segmentation pour le choix d'un positionnement ou « ciblage » ?**

**La segmentation marketing est une étape fondamentale dans le choix d'un positionnement commercial.**

La **segmentation marketing** est réalisée après l'étude de marché et avant le choix de la cible marketing.

**Définition** : La **segmentation marketing** ou « **segmentation clientèle** » est l'opération qui consiste à découper un marché en sous-marchés homogènes et cohérents, appelés « **segments** ».

Le but est de mieux comprendre le marché pour ensuite choisir le ou les sous-groupes de clients qui vont constituer la **cible**. En effet, une entreprise qui intervient sur un marché pourra rarement cibler tous les clients du marché en question ; elle devra se spécialiser sur un (voire plusieurs) sous-groupes de clients.

Un segment de clientèle est donc un groupe de clients présentant des caractéristiques, des comportements et des besoins **homogènes**.

### **Les principes de la segmentation marketing.**

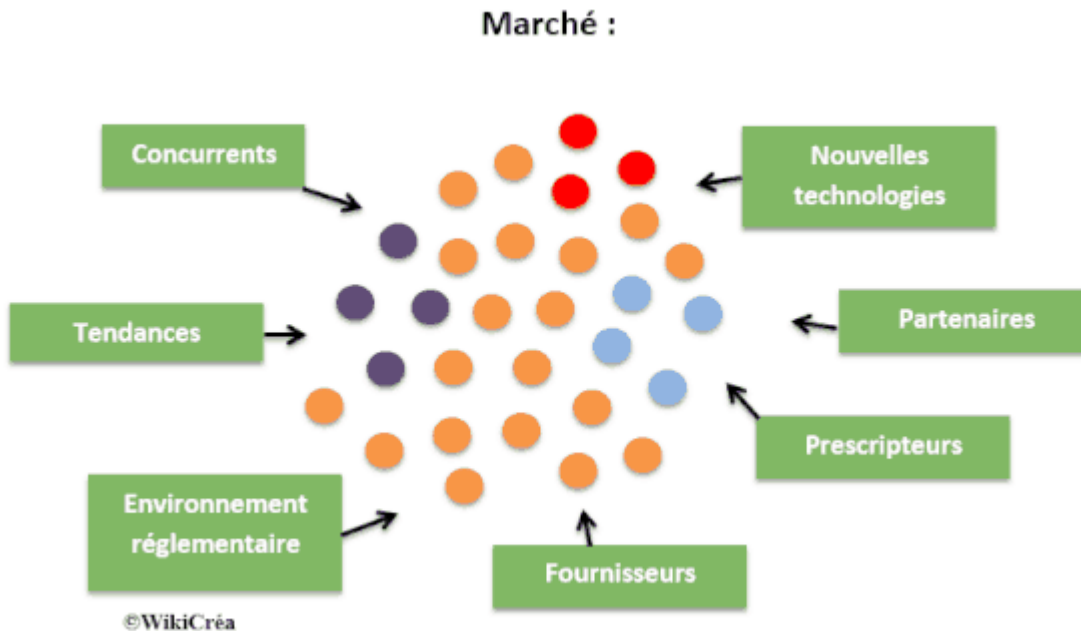
**Segmenter correctement un marché implique déjà de savoir de quel marché on parle.**

Exemple pour un projet de salon de coiffure à Paris-La-Défense : quel est le marché concerné ? Est-ce le marché de la coiffure ? Est-ce le marché de la coiffure à Paris ? Est-ce le marché de la coiffure

à La Défense ?

Compte-tenu des caractéristiques du quartier de La Défense (une ville dans la ville), on peut considérer que le marché pertinent est celui de la coiffure dans le quartier de La Défense.

Voici schématisée la segmentation marketing :



Dans l'exemple ci-dessus :

- les rectangles verts représentent l'environnement du marché de la coiffure de la Défense,
- les points représentent les clients du marché de la coiffure de la Défense,
- les couleurs montrent les différents **segments de la clientèle** :
  - les **points oranges** représentent les actifs employés ou cadres travaillant sur place mais habitant ailleurs,
  - les **points bleus** représentent les familles habitant sur place,
  - les **points violets** représentent les particuliers venant pour le shopping, notamment en soirée ou le week-end,
  - les **points rouges** représentent les personnes âgées habitant le quartier.

Pour le porteur de projet, futur gérant du salon de coiffure, **l'enjeu consistera ensuite à choisir un segment parmi les 4 identifiés, qui constituera la cible.** Il devra pour cela se poser les bonnes questions :

- Quels sont les segments accessibles ?
- Quels sont les segments viables ?
- Quel est l'état de la concurrence sur chaque segment ?
- Quels sont les segments les plus porteurs ?

## Les critères de segmentation marketing.

**Entrons dans la méthode de la segmentation marketing. Différents critères peuvent être utilisés pour « classer » les clients en différents segments.**

Parmi les critères qui peuvent être utilisés, voici les plus fréquents :

- critères socio-démographiques : l'âge, le sexe, la catégorie socio-professionnelle,
- critères géographiques : lieu de vie, origine géographique, point d'arrivée,
- critères comportementaux : l'intention, les habitudes, les heures de consommation, le mode de vie, les activités, les opinions, la raison de la présence sur le lieu d'achat ou à proximité.

Un mix de ces critères peut aussi être utilisé pour déterminer des **segments homogènes et pertinents**.

**Pour en savoir plus sur la segmentation marketing, voir aussi nos articles :**

- **Quelle stratégie de positionnement marketing pour mon entreprise ?**
- **Qu'est-ce que le marketing ?**
- **Les meilleures méthodes d'étude de marché**

## **Bonus : Des outils Excel pour votre entreprise (gratuit).**

**WikiCréa met à votre disposition des outils Excel gratuits pour créer et gérer votre entreprise :**

- **modèle de plan financier : cliquez ici**
- **facturier** permettant d'établir devis et factures : **cliquez ici pour y accéder,**
- **livre de recettes, obligatoire pour les auto-entrepreneurs : cliquez ici pour y accéder,**
- **modèle de suivi de trésorerie : cliquez ici pour y accéder.**