

Prix x coût réel total

Frais d'acquisition + **Frais de possession** + **Frais d'utilisation** =

- | | | |
|--|----------------------------|-----------------------------------|
| 1. Shopping | 7. Contrôle de qualité | 13. Formation des usagers |
| 2. Evaluation du produit avant l'achat | 8. Manutentions internes | 14. Temps investi par les usagers |
| 3. Prix | 9. Entreposage | 15. Marketing |
| 4. Paperasse | 10. Intérêts | 16. Entretien / Réparations |
| 5. Expédition | 11. Assurances et taxes | 17. Amortissement |
| 6. Erreurs de commande | 12. Obsolescence et pertes | 18. Recycling |

Coût réel total

Source: Frank V. Cespedes, *Managing Sales Interfaces: An Introduction*, Harvard Business School Case Study 9-592-068