

Le tableau de bord des vendeurs de la boutique Cigaline

Cigaline est une boutique de prêt-à-porter d'Aix-en-Provence. Chaque mois, sa responsable, Sabine Rouvier, suit l'activité de ses quatre vendeurs dans un tableau de bord : elle compare leurs résultats à leurs objectifs et repère, pour chacun, le levier à travailler. Les vendeurs n'ont pas le même temps de présence : Maëlle travaille à temps partiel et Tom, apprenti, partage son temps entre la boutique et son centre de formation.

À partir des documents 1 et 2, complétez l'annexe 1 (ligne d'Hugo et ligne de la boutique), puis répondez aux questions. Les écarts négatifs se saisissent avec le signe « - » (exemple : -5).

Document 1 : l'activité d'octobre N

Vendeur	Heures de présence	Tickets	Articles vendus	CA HT réalisé (€)	Objectif de CA HT (€)
Inès	140	310	620	21 080	20 000
Hugo	140	352	528	19 360	20 000
Maëlle	105	230	437	15 870	15 000
Tom	70	120	180	6 000	7 500
Total	455	1 012	1 765	62 310	62 500

Document 2 : extrait du tableau de bord d'octobre (indicateurs déjà calculés)

Vendeur	Écart à l'objectif (€)	Taux de réalisation	Panier moyen	Indice de vente	Prix moyen par article	CA par heure
Inès	+ 1 080	105,40 %	68,00 €	2,00	34,00 €	150,57 €
Maëlle	+ 870	105,80 %	69,00 €	1,90	36,32 €	151,14 €
Tom	- 1 500	80,00 %	50,00 €	1,50	33,33 €	85,71 €
Hugo	à calculer	à calculer	à calculer	à calculer	à calculer	à calculer

Écart = CA réalisé - objectif ; taux de réalisation = CA réalisé ÷ objectif × 100 ; panier moyen = CA HT ÷ tickets ; indice de vente = articles vendus ÷ tickets ; prix moyen par article = CA HT ÷ articles vendus ; CA par heure = CA HT ÷ heures de présence.

Annexe 1 - La ligne d'Hugo et la ligne de la boutique (arrondir à deux décimales)

Question	Réponse
Hugo : écart de CA par rapport à l'objectif (€)	_____
Hugo : taux de réalisation de l'objectif (%)	_____
Hugo : panier moyen (€)	_____
Hugo : indice de vente (articles par ticket)	_____
Hugo : prix moyen par article (€)	_____
Hugo : CA par heure de présence (€)	_____
Boutique : panier moyen (€)	_____
Boutique : CA par heure de présence (€)	_____

Questions d'analyse

Quel levier Sabine doit-elle travailler en priorité avec Hugo ?

- ☐ La vente complémentaire : il sert beaucoup de clients mais leur vend peu d'articles chacun
- ☐ La montée en gamme : il vend les articles les moins chers de l'équipe
- ☐ Le nombre de clients servis : il réalise le moins de tickets de l'équipe

Pour comparer l'efficacité commerciale des quatre vendeurs, quel indicateur est le plus juste ?

- ☐ Le CA total du mois
- ☐ Le CA par heure de présence
- ☐ Le nombre de tickets du mois