

Le tableau de bord et les indicateurs de performance

Tout comme le tableau de bord d'une voiture qui indique les informations essentielles pour atteindre sa destination dans les meilleures conditions, le tableau de bord commercial est un ensemble de critères jugés importants.

Il doit être simple, facile à comprendre et analyser.

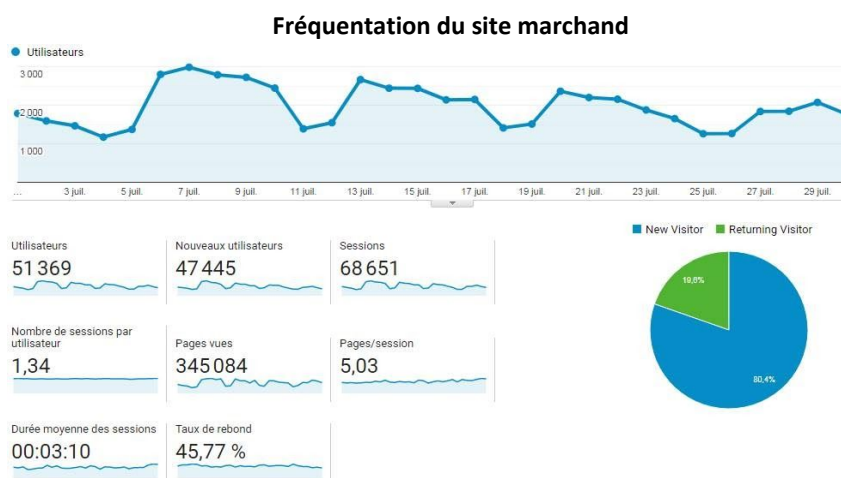
Contrairement à ce que son nom laisse entendre, celui-ci n'est pas nécessairement un tableau.

Il peut prendre la forme d'un graphique, d'un diagramme à secteur (« camembert »)...

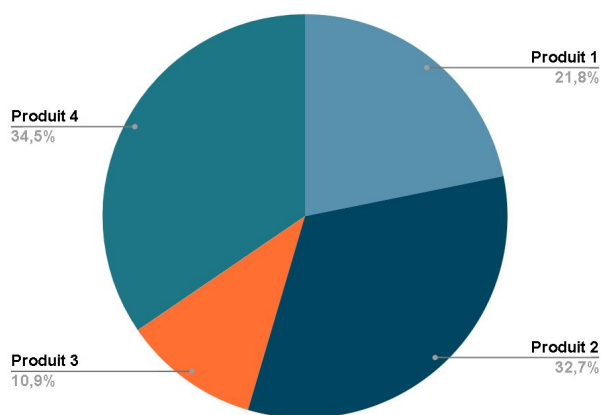
Le but principal est de fixer des objectifs et de les comparer ensuite aux réalisations.

Il peut concerner l'ensemble d'une unité commerciale, ou une partie (secteur, rayon...) de celle-ci uniquement.

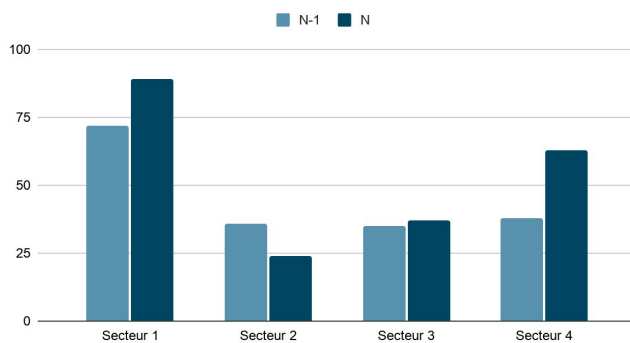
Exemples d'extraits de tableaux de bord :



Contribution au CA



Marge commerciale (en K€)



CRITÈRES	Objectifs	Réalisations	Taux de réalisation
Chiffre d'affaires	100 000 €	120 000 €	120 %
Marge commerciale	10 000 €	9 500 €	95 %
Démarque	< 0,5 % du CA	1 % du CA	
Taux de satisfaction de la clientèle	100 %	89 %	89 %

- **Taux de réalisation** = (Réalisations / Objectifs) X 100
- **Taux d'évolution** entre 2 périodes = ((N - (N-1)) / (N-1)) X 100
- **La répartition des catégories (ou contribution)** = (Montant catégorie / Montant du total des catégories) X 100
- Les **ratios** (c'est une comparaison entre deux éléments, souvent exprimée en pourcentage)
ex : Taux de marque = (Marge commerciale / Chiffre d'affaires HT) X 100

Les principaux indicateurs :

Les indicateurs commerciaux : quantités vendues, panier moyen, taux de transformation, indice de vente, indice de passage, indice d'attractivité...

Les indicateurs financiers : chiffre d'affaires, marge brute, marge nette, marge commerciale, taux de marge, taux de marque.