

Le tableau de bord hebdomadaire de l'équipe de vente de Décor&Sens

Chez Décor&Sens, chaque vendeur enregistre ses ventes sur sa caisse et compte, à l'aide d'un compteur, les clients qu'il a conseillés. M. Benali vous remet les données brutes de la semaine 46 pour quatre vendeurs (document 1) et vous demande, en tant qu'assistant(e) manager, de compléter le tableau de bord avec les indicateurs du magasin (document 2) et de calculer les résultats de l'équipe.

Manon est à temps partiel (24 h) ; son objectif est proportionné à ses heures.

Document 1 : données brutes de la semaine 46

Vendeur	Chiffre d'affaires HT	Tickets	Articles vendus	Clients conseillés	Heures travaillées	Objectif de chiffre d'affaires
Nour	9 840 €	246	590	820	35 h	9 500 €
Paul	7 210 €	212	445	905	35 h	9 500 €
Manon	6 480 €	162	430	540	24 h	6 500 €
Zoé	8 950 €	199	520	610	35 h	9 500 €
Équipe	32 480 €	819	1 985	2 875	129 h	35 000 €

Document 2 : les indicateurs du tableau de bord de Décor&Sens

Indicateur	Calcul
Panier moyen	chiffre d'affaires ÷ nombre de tickets
Indice de vente	nombre d'articles ÷ nombre de tickets
Taux de transformation	nombre de tickets ÷ nombre de clients conseillés

Indicateur	Calcul
Chiffre d'affaires par heure	chiffre d'affaires ÷ heures travaillées
Taux de réalisation de l'objectif	chiffre d'affaires réalisé ÷ objectif
Écart à l'objectif	chiffre d'affaires réalisé - objectif

Annexe 1 (arrondir les montants à deux décimales, les indices à deux décimales, les pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Panier moyen de Nour (€)	_____
Indice de vente de Paul (articles par ticket)	_____

Taux de transformation de Manon (%)	_____
Chiffre d'affaires par heure travaillée de Zoé (€)	_____
Chiffre d'affaires de l'équipe (€)	_____
Panier moyen de l'équipe (€)	_____
Taux de réalisation de l'objectif collectif (%)	_____
Écart de Paul à son objectif (€, négatif si manque)	_____

Questions d'analyse

Paul a conseillé le plus de clients de l'équipe (905) mais réalise le chiffre d'affaires le plus faible ; son taux de transformation est de 23,4 % contre 28,5 % pour l'équipe. L'action d'accompagnement prioritaire est :

- ☐ Lui demander d'aborder encore plus de clients
- ☐ Travailler avec lui la conclusion de la vente (traitement des objections, proposition ferme), par exemple en binôme avec Nour

☐ Le changer de rayon