

Pilotage des activités commerciales, tableaux de bord, budgets, règlements et processus

Le commercial à distance participe à la gestion de son activité : il suit des ratios, prépare des budgets, connaît les modes de règlement et de financement et travaille dans des processus formalisés. Cette fiche en donne l'essentiel ; les cours de gestion du BTS MCO approfondissent chaque point.

Pilotage et tableau de bord

Piloter, c'est comparer en permanence le réalisé à l'objectif et agir sur les écarts. Le tableau de bord commercial réunit quelques indicateurs clés avec objectif, réalisé, écart (réalisé - objectif), écart en % (écart ÷ objectif) et taux de réalisation (réalisé ÷ objectif).

Ratio	Calcul	Lecture
Taux de transformation	$\text{Ventes} \div \text{contacts (ou devis)} \times 100$	Efficacité commerciale
Panier moyen	$\text{CA} \div \text{nombre de ventes}$	Valeur d'une vente
Taux de marge commerciale	$(\text{CA HT} - \text{coût d'achat des marchandises vendues}) \div \text{CA HT} \times 100$	Rentabilité des ventes
Coût d'un contact	$\text{Coût de la campagne} \div \text{contacts obtenus}$	Rentabilité de la prospection
Taux de fidélisation	$\text{Clients ayant racheté} \div \text{clients} \times 100$	Qualité de la relation
Délai moyen de règlement clients	$\text{Créances clients} \times 360 \div \text{CA TTC}$	Trésorerie

Gestion budgétaire

Le budget des ventes (quantités × prix, par mois et par canal) découle des prévisions (tendance, saisonnalité) ; il entraîne le budget des achats, puis le budget de trésorerie qui confronte encaissements et décaissements mois par mois pour anticiper les besoins de financement. Le suivi budgétaire compare chaque mois le réalisé au budget et explique les écarts (volume, prix, mix). Voir les cours de gestion : [prévision des ventes](#), [budgets](#), [tableau de bord](#).

Règlements et financements

Thème	Points clés
Modes de règlement	Comptant (carte, virement, prélèvement, espèces plafonnées) ou à crédit (délai de paiement, effet de commerce) ; en ligne : carte avec authentification forte, portefeuilles, paiement fractionné
Délais de paiement entre professionnels	30 jours par défaut, 60 jours maximum (ou 45 jours fin de mois), pénalités de retard et indemnité de 40 €
Facturation	Mentions obligatoires, numérotation, conservation 10 ans ; facture électronique obligatoire en réception depuis le 1er septembre 2026 (émission 2026-2027 selon la taille)
Financement du cycle d'exploitation	Découvert, facilité de caisse, escompte, affacturage ; $\text{coût} = \text{capital} \times \text{taux} \times \text{jours} \div 360$
Recouvrement	Relance amiable (e-mail, téléphone, courrier), mise en demeure, injonction de payer

Voir le cours [opérations de règlement et trésorerie](#).

Les processus commerciaux

Un processus décrit qui fait quoi, dans quel ordre, avec quels outils et quels contrôles : traitement d'une commande (saisie, vérification du stock, paiement, préparation, expédition, facturation), traitement d'une réclamation (accusé de réception, analyse, solution, geste, clôture), prospection (ciblage, consentement, contact, qualification, relance), onboarding d'un client. Le formaliser (logigramme, procédure écrite, règles dans le CRM) réduit les erreurs, facilite l'intégration des nouveaux et permet d'automatiser les tâches répétitives (notifications, relances, facturation).

À retenir

- Piloter = objectif, réalisé, écart, action.
- Budget des ventes → achats → trésorerie.
- Connaître les délais de paiement et le coût du financement court terme.
- Un processus écrit vaut mieux qu'une habitude.

Pour aller plus loin :

[Cours de gestion opérationnelle BTS MCO \(Espace commercial\)](#)

[impots.gouv.fr – facturation électronique](#)

[Service-public.fr – professionnels : délais de paiement](#)

Espace commercial – www.espacecommercial.fr – BTS NDRC, relation client à distance et digitalisation