



Tableau de bord commercial global ultra simplifié



Sur le mois de

Indicateurs-clé	Objectif fixé	Réalisé	Justification de l'écart
▶ Montant du chiffre d'affaires réalisé avec des clients déjà enregistrés			
▶ Montant du chiffre d'affaires réalisé avec de nouveaux clients			
▶ Nombre de nouveaux clients acquis			
▶ Montant moyen des commandes clients			
▶ Nombre de propositions commerciales envoyées ou remises			
▶ Nombre de propositions commerciales concrétisées			
▶ Niveau de marge commerciale réalisée			
▶ Temps réel passé en face à face "client et/ou prospects" : Mode de calcul : $\frac{\text{Temps en visite ou réception client}}{\text{Temps de travail de l'équipe commerciale}} \times 100$			
▶ Taux de satisfaction des clients			

Remarques importantes :

► Maximiser le temps passé par les commerciaux et les vendeurs face au client devrait être une priorité absolue pour le Responsable Commercial.

Différentes études montrent que le temps réel passé par les commerciaux face aux clients ne cesse de chuter en raison de l'inflation des procédures de reporting, notamment dans le cadre de l'alimentation en données des logiciels de CRM. La vraie question à se poser est la suivante : pourquoi recrute-t-on et pourquoi rémunère-t-on des commerciaux ? *Pour faire du reporting à longueur de temps ou bien pour vendre ?*

► Qu'est-ce qu'un bon tableau de bord commercial ?

Il n'existe pas de modèle-type du parfait tableau de bord. Chaque entreprise doit créer son propre outil. Quelques règles de base sont à absolument respecter.

- Faire simple et ne surtout jamais créer une "usine à gaz". Pas la peine d'opter pour la version "Formule 1" du tableau de bord quand la version "véhicule de série" suffit. La simplicité se traduit à deux niveaux différents : une lecture facile mais aussi et surtout une saisie allégée des données qui alimentent le tableau de bord.

- Tenir compte du facteur humain. Plus les collaborateurs subissent de pressions sur les objectifs commerciaux et plus la tentation de tricher lors de la saisie des données est forte. Un tableau de bord commercial peut ne pas du tout refléter la réalité...