Chapitre 06 — Mesurer et Piloter les Performances

Tableau de bord · Indicateurs KPI · Entretien de performance

D1 · TechnoVision

Construire et exploiter un tableau de bord commercial

Mise en situation — TechnoVision

• TechnoVision, magasin high-tech (10 conseillers). Directrice Sarah veut piloter par les indicateurs.

• Données S22 : CA 68 400 € / obj. 72 000 € (-5 %). Taux transfo 24,6 % / obj. 30 %. Panier moyen 200 € / obj. 240 €. Satisfaction 78 % / cible 82 %.

• Profils : Marco (transfo 38 %, CA ok). Lucas (transfo 18 %, panier 322 €). Éric (transfo 14 %, satisfaction 95 %). Inès (satisfaction 74 %). Fatou (équilibrée).



Questions de mise en application

Question 1

Identifiez les 3 indicateurs les plus préoccupants et expliquez ce que chacun révèle sur l'équipe.

Question 2

Analysez le profil d'Éric (transfo 14 %, satisfaction 95 %). Quelle action managériale Sarah doit-elle prioriser ?

Question 3

Proposez un plan d'action sur 3 semaines pour passer le taux de transformation de 24,6 % à 27 % minimum.

Chapitre 06 — Mesurer et Piloter les Performances (suite)

D2 · BeautyPremium

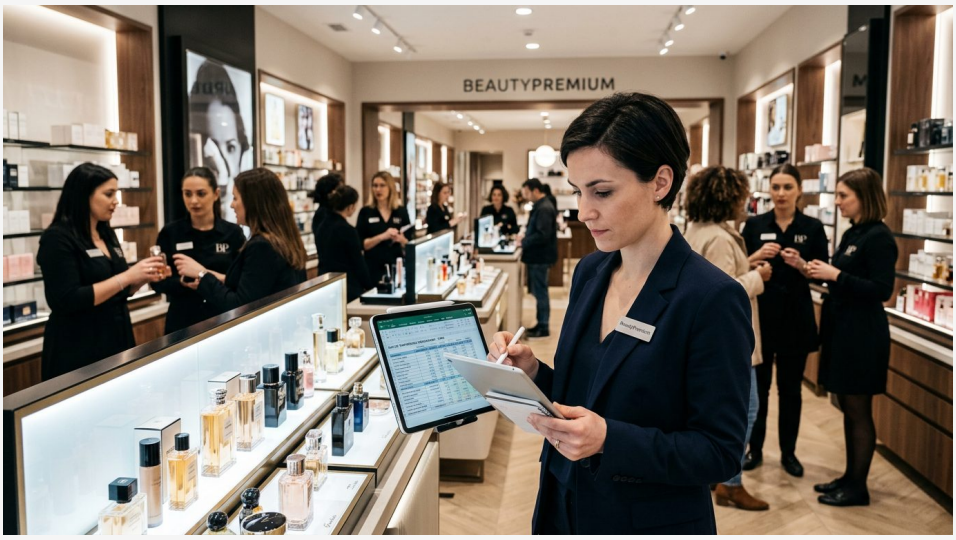
Analyser les performances & conduire un entretien

Mise en situation — BeautyPremium

• BeautyPremium, réseau d'instituts de beauté premium. Responsable Nadia conduit des entretiens post-T1.

• Céline (3 ans) : CA T1 = 4 100 € / obj. 5 400 € (-24 %). Taux renouvellement : 43 %. Vente produits : 15 %. Satisfaction 4,1/5. Explications externes.

• Sophie (2 ans, mi-temps) : CA = 3 800 € / obj. proratisé 2 700 € (+40 %). Renouvellement : 82 %. Vente produits : 55 %. Satisfaction 4,9/5. Se dit « pas à sa place ».



Questions de mise en application

Question 1

Comment Nadia distingue-t-elle un problème de compétence d'un problème de volonté pour Céline ?

Question 2

Rédigez la trame de l'entretien de performance avec Céline en 5 étapes.

Question 3

Sophie réussit mais se dit « pas à sa place ». Comment Nadia peut-elle l'aider à prendre conscience de ses compétences ?