INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD AU SERVICE DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

Public concerné :

Tout salarié ayant une fonction de management et de responsabilité commerciale

Prérequis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Transcrire des objectifs en indicateurs
- Définir des indicateurs de pilotage de la performance commerciale
- Diffuser des indicateurs adaptés, aux bonnes personnes et à la bonne fréquence
- Utiliser des outils de pilotage de l'activité commerciale
- Rendre des indicateurs visuels et lisibles par tous
- Animer ces indicateurs en réunion

Modalités pratiques et conditions financières :

- Durée : 2 jours soit 14 heures
- Nombre de participants : individuel ou en groupe de 2 à 10 personnes
- Calendrier d'intervention : 10 jours ouvrés minimum
  Pour les formations prises en charge par un OPCO, le délai d'accès pourra être plus long en fonction de la réponse de l'OPCO
- Lieu : Intra entreprise
- Tarifs : individuel : 890€ HT – Groupe de 2 à 5 personnes : 990€ HT/jour – Groupe de 6 à 10 personnes : 1 100€ HT

Moyens pédagogiques et techniques :

- Echanges et apports d'informations du formateur
- Partage des retours d'expériences des participants : débats, brainstorming, discussions et témoignages
- Exercices

Modalités d'évaluation :

- Quizz d'évaluation et exercice corrigé en fin de parcours

Accessibilité :

- Les personnes qui rencontreraient des difficultés pour cause de situation de handicap, même léger, même provisoire, sont priées de bien vouloir nous consulter au moment de leur inscription, afin de nous permettre d'évaluer ensemble un dispositif d'adaptation de notre formation.

PROGRAMME

<u>Séquence 1</u> : La place des indicateurs et tableaux de bord dans une démarche d'amélioration continue des résultats commerciaux

- Finalités des indicateurs
- Indicateurs et déploiement de la politique commerciale
- Les facteurs clés de succès (quantité, simplicité, coût)

Décrypter les mécanismes qui nous poussent à mettre en place, à accepter et à faire vivre des indicateurs efficaces à partir des expériences des participants

<u>Séquence 2</u> : Construire et sélectionner ses indicateurs

- Les différents types d'indicateurs
  - Indicateurs de résultats et de fonctionnement (ratios de transformation)
  - Points de surveillance

A partir d'exemples, apprendre à différencier les types et niveaux d'indicateurs

- La construction d'un indicateur
  - Le besoin de quantification
  - Le public cible d'un indicateur
  - Le choix des éléments à mesurer
  - Les moyens de collecte des données
  - La fréquence de collecte
  - Le choix des seuils d'alerte et des objectifs

Exercice : Construction d'indicateurs avec les cas concrets des participants et des exemples

<u>Séquence 3</u> : Elaborer des tableaux de bords visuels

- La consolidation des indicateurs dans un tableau de bord synthétique
- La communication des indicateurs et tableaux de bord

  - La représentation visuelle d'un indicateur (graphiques, tableaux, pictogrammes…)
  - Les principes du management visuel

- Faire vivre et exploiter efficacement les tableaux de bord
  - Les règles d'utilisation à définir
  - La mise à jour des indicateurs et leur analyse
  - Le déclenchement d'actions (préétablies ou non)
  - L'amélioration continue des indicateurs et des tableaux de bord

Exercice : Elaboration d'un dashboard de pilotage

<u>Séquence 4</u> : Animer son équipe grâce aux KPI

- Responsabiliser son équipe sur le suivi de ces indicateurs
- Exploiter ses KPI en réunion en tant que manager

Atelier : Animer une réunion avec ses KPI et son dashboard