

5

Fiche Outil

Le Tableau de Bord

• Définition

Outil de pilotage qui permet au manager de :

- contrôler la marche de l'entreprise
- animer son équipe
- prendre des décisions

• Principe

Tableau qui regroupe une sélection d'indicateurs utiles au commercial pour :

- évaluer la progression de son secteur ou de sa clientèle
- comparer les prévisions avec les réalisations, et analyser les écarts
- décider d' action corrective si nécessaire

• Les indicateurs

- Indicateurs commerciaux : le CA, la marge, le taux de démarque, les quantités vendues, le taux de rotation des stocks, le taux de satisfaction des clients, le nombre de plaintes clients....
- Indicateurs financiers : valeur ajoutée, résultats, BFR....
- Indicateurs sociaux : nombre de jours d'absence, d'arrêt maladies, de formation , salaire moyen, effectif.....

Le tableau de bord ne comporte qu'un nombre limité d'indicateurs.

Il faut choisir les indicateurs pertinents à l'activité et à l'objectif recherché.

• La construction du tableau

C'est un tableau à double entrée qui peut-être automatisée à l'aide d'un logiciel (excel par exemple). Chaque mise à jour devra être datée. La fréquence peut-être le jour, la semaine, le mois.

Exemple d'un tableau de bord élaboré pour suivre les résultats commerciaux d'une unité commerciale ou d'une famille de produits à partir de critères commerciaux :

indicateurs	Période 1			Période 2				
	prévu	Réalisé	écart	prévu	Réalisé	écart	prévu	Réalisé	écart
CA									
marge									
Taux de marque									