

FICHES A RETENIR SUR L'ANALYSE DES PERFORMANCES COMMERCIALES

CONCEVOIR ET ANALYSER UN TABLEAU DE BORD

SECTION 1. Le tableau de bord classique

Le **tableau de bord commercial** permet d'analyser la performance globale d'un magasin sur une période (mois, trimestre, année).

👉 Il permet d'évaluer :

- La rentabilité
- La performance commerciale
- Les écarts aux objectifs

A RETENIR		
Le TABLEAU de BORD d'un magasin contient des indicateurs de performances commerciales sur l' EVOLUTION DU CA et de la MARGE , le degré de REALISATION DES OBJECTIFS et sur les CONTRIBUTIONS des FAMILLES de produits au CA et à la MARGE TOTALE du magasin.		
EXEMPLE: vous disposez des données suivantes pour le rayon "fruits et légumes" d'un supermarché: CA N : 805K€; CA N-1 : 763K€ ; OBJECTIF CA N : 800K€ ; ACHATS N : 519 K€ . Au niveau global le supermarché a réalisé : CA N : 2 814K€ ; CA N-1 : 3 092K€ ; OBJECTIF CA N : 2 885K€ ; ACHATS N : 1 866K€		
LES INDICATEURS SUR LE CA		
EVOLUTION DU CA (CA N - CA N-1) / CA N-1 x 100 évolution fruits et légumes = (805 - 763) / 763 x 100 = + 5,6%	CONTRIBUTION AU CA N (CA FAMILLE N / CA MAGASIN) x 100 contribution fruits et légumes = (805 / 2 814) x 100 = 28,6%	REALISATION DE L'OBJECTIF N (CA REALISE / CA OBJECTIF) x 100 réalisation de l'objectif de CA fruits et légumes = (805 / 800) x 100 = 100,06%
LES INDICATEURS SUR LA MARGE COMMERCIALE		
CALCUL DE LA MARGE CA N - ACHATS N MARGE sur les fruits et légumes = (805 - 519) = 286 K€	CONTRIBUTION A LA MARGE (MARGE FAMILLE / MARGE MAGASIN) x 100 CONTRIBUTION des fruits et légumes à la MARGE du magasin = (286 / 948) x 100 = 30,2%	TAUX DE MARQUE (MARGE / CA HT) x 100 MARGE sur les fruits et légumes = (286 / 805) x 100 = 35,5%

SECTION 2. Analyser l'évolution du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires dépend de plusieurs facteurs :

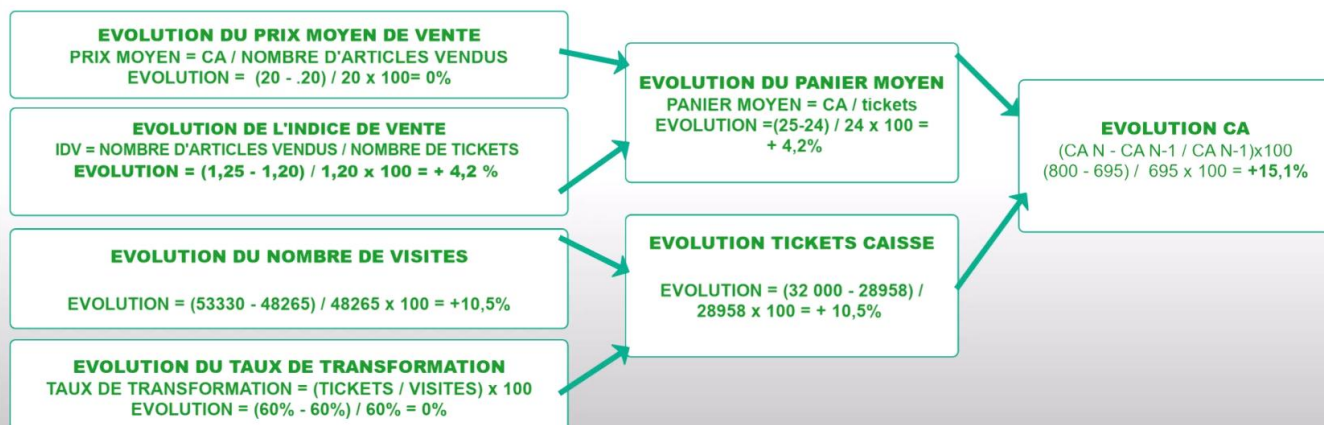
- Le trafic (visites)
- Le taux de transformation
- Le panier moyen en valeur et en quantités (panier articles)
- Le prix de vente moyen d'un article

👉 Ces indicateurs permettent d'identifier les causes de l'évolution du CA .

A RETENIR.

L'ÉVOLUTION DU CA sur une période est GÉNÉRÉE par 2 INDICATEURS : le **PANIER MOYEN** et le **NOMBRE de TICKETS de CAISSE**.
Le **PANIER MOYEN** correspond au **PRIX de VENTE MOYEN** des articles multiplié par l'**INDICE de VENTE**. Le nombre de **TICKETS de CAISSE** résulte du **NOMBRE de VISITES** en magasin multiplié par le **TAUX de TRANSFORMATION** des visites en passages en caisse.

EXEMPLE: Vous disposez des données commerciales d'un magasin sur 2 années consécutives: CA N : 800 K€ et N-1: 695 K€ ; NOMBRE DE VISITES: N: 53 330 et N-1: 48 265 ; NOMBRE DE TICKETS DE CAISSE: N: 32 000 et N-1: 28958 ; NOMBRE D'ARTICLES VENDUS: N: 40 000 et N-1: 34 750 .



CONCLUSION: La hausse du CA s'explique principalement par la hausse des visites (+ 10,5%) puis dans une moindre mesure par la hausse de l'IDV (+ 4,2%)

SECTION 3. Le tableau de bord journalier

Ce tableau de bord permet un **pilotage quotidien de la performance**.

👉 Indicateurs suivis :

- CA du jour
- Nombre de tickets
- Fréquentation
- Panier moyen

👉 Objectif : réagir immédiatement en cas d'écart.

A RETENIR

L'élaboration d'un **TABLEAU de BORD** journalier et hebdomadaire permet un **SUIVI** de la performance commerciale au cours d'une période courte. Il constitue un outil de **PILOTAGE** pour le manager en vue d'atteindre les **OBJECTIFS** du jour et de la semaine.

EXEMPLE: Une parfumerie a fixé pour le 15/06/ N , un objectif de CA de 7 000€. Le CA réalisé a été de 7 200€ avec 70 visites , 50 tickets de caisse et 100 articles vendus.

TABLEAU DE BORD du 15/06/N

TAUX REALISATION OBJECTIF	(CA REALISE / OBJECTIF CA) x 100	(7 200 / 7 000) x 100 = 103%
PANIER MOYEN	CA REALISE / NOMBRE TICKETS	7 200 / 50 = 144€
PRIX de VENTE MOYEN	CA REALISE / ARTICLES VENDUS	7 200 / 100 = 72€
TAUX de TRANSFORMATION	TICKETS / VISITES X 100	(50 / 70) x 100 = 71,4%
INDICE DE VENTE	ARTICLES VENDUS / NOMBRE TICKETS	100 / 50 = 2 articles

SECTION 4 . Commenter le tableau de bord

Méthode simple :

- Constater (les chiffres)
- Expliquer (les causes)
- Proposer (les actions)

A RETENIR

Commenter le **TABLEAU DE BORD** consiste à mettre en évidence les principaux **ECARTS**, à expliquer les **CAUSES** et à proposer des **ACTIONS** pour **REMEDIER** aux écarts **NEGATIFS**. Il faut appliquer **4 REGLES**:

Structurer	Il faut choisir un PLAN : EXEMPLE 1 : les aspects positifs / les aspects négatifs ; EXEMPLE 2 : Au niveau du CA / Au niveau de la Marge
Axer l'analyse	Il faut prendre des points d'appui : degré d'atteinte des objectifs, comparaison à une moyenne , à une norme du réseau ou à une évolution du marché pour le secteur d'activité.
Utiliser l'entonnoir	Allez du GENERAL au PARTICULIER . EXEMPLE : ASPECTS POSITIFS : au NIVEAU du magasin / au NIVEAU des rayons. ASPECTS NEGATIFS ; au NIVEAU du magasin / au NIVEAU des rayons
Conclure	Identifiez les performances insuffisantes , leurs causes et proposez des actions correctrices .