



FICHE DE TRAVAIL

# VOTRE PREMIER TABLEAU DE BORD !

Il est temps de construire votre tout premier tableau de bord !

Afin de vous aider, je vous offre la définition de quelques indicateurs clés de performance.  
Pour en savoir plus sur les tableaux de bord, n'hésitez pas à nous contacter !

*Note : Ces indicateurs sont donnés à titre indicatif et sont spécialement adaptés au domaine de la prestation de service. Ceci étant dit, je vous invite à réfléchir sur les questions essentielles que vous vous posez sur VOTRE activité.*

# 1. Indicateurs financiers

KPI	Informations	Calcul	Applicable?
Taux de rentabilité nette	Quel est le résultat généré pour un euro facturé ? L'entreprise est-elle capable de générer du résultat et pas seulement du CA ?	= Résultat Net/CA <i>Note : Résultat net = Produits – Charges</i>	
Seuil de rentabilité	A partir de quel moment l'entreprise commence t'elle à couvrir ses charges et générer des bénéfices ?	= Charges Fixes/taux de marge en coûts variables Avec taux de marge en coûts variables = (CA-Charges Variables)/CA	

# 2. Indicateurs de satisfaction clients

KPI	Informations	Calcul	Applicable?
Net Promoter Score	Quelle est la probabilité que vos clients recommandent vos services/ produits?	Question à poser au client dans le cadre d'un questionnaire de satisfaction (échelle de 1 à 10)	

# 3. Indicateurs de performances commerciale

KPI	Informations	Calcul	Applicable?
Taux de conversion	Dans quelle mesure êtes-vous capable de convertir vos prospects en clients?	Le taux de conversion peut-être calculé à tous les niveaux. Exemple : = Nbre de RDV/Nbre de leads = Nbre de contrats signés/ nbre de RDV	