

Maîtriser les Indicateurs Clés de Performance (KPI)

DOMAINE : Management & performance commerciale

Cette formation vous permettra de comprendre les fondamentaux des indicateurs clés de performance, de sélectionner les KPI pertinents pour votre activité et de les utiliser pour piloter efficacement les ventes, les stocks, les marges et la satisfaction client. Elle vous aidera également à développer une culture de pilotage par les données au sein de votre équipe et à construire des tableaux de bord simples, lisibles & actionnables.

MODALITES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel (Apports théoriques, Études de cas réels (commerce de gros & retail), Exercices individuels & en sous-groupes, Construction d'un tableau de bord, Analyse de données & mises en situation, Feedback personnalisé...)

Paperboard, Présentation Power point, jeux de données, fiches KPI

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre & sélectionner les KPI pertinents pour piloter la performance commerciale, logistique & client.
- Construire & analyser des indicateurs fiables pour suivre ventes, stocks, marges & satisfaction client.
- Créer & utiliser un tableau de bord opérationnel pour décider d'actions correctives & améliorer la performance.

PROGRAMME

Accueil, prise de contact & mesure de niveau (icebreaker, mesure des attentes des stagiaires, quiz...)

- Fondamentaux des KPI : Définition, rôle, critères d'un bon KPI, distinction KPI / objectifs / données.
- KPI clés du retail & du commerce de gros : Panier moyen, taux de conversion, disponibilité produit, taux de service, rotation des stocks, marges...
- Construire des KPI pertinents : Sources de données, méthodes de calcul, fréquence, outils (ERP, CRM, BI), fiche KPI.
- Piloter la performance commerciale : CA, marges, portefeuille client, analyse des promotions & opérations commerciales.
- Piloter les stocks & la logistique : Ruptures, disponibilité, rotation, coûts logistiques, anticipation des surstocks.
- KPI de satisfaction client : Réclamations, NPS, délais de réponse & résolution, qualité de service.
- Construire un tableau de bord opérationnel : Lisibilité, hiérarchisation, choix des indicateurs prioritaires, mini-dashboard.
- Analyser & interpréter les KPI : Analyse des écarts, tendances, saisonnalités, signaux faibles, actions correctives.

Évaluation des attentes & des acquis

APPRECIATION DES RESULTATS

Évaluation des connaissances : Quiz amont/aval

VALIDATION

Remise d'une attestation de participation



DURÉE

À partir de 2 jours
(14 heures)



LES FORMATEURS

possèdent une expertise professionnelle sur le secteur et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.



PRÉ - REQUIS

Maîtriser les bases du socle des connaissances : lire, écrire, parler français, compter



PUBLIC

Tout collaborateur œuvrant en équipe



NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 minimum 8 maximum



ORGANISATION

Sur Site Client,
nous contacter pour une proposition de date
admin@onestepevolution.com



TARIF

Personnalisé, nous consulter
A partir de 700 € /Jour



ACCÈS

Les formations sont organisées dans une salle répondant aux conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR). Pour toute autre situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter avant l'inscription pour que nous puissions étudier les possibilités d'adaptation de la formation.