

10 KPI COMMERCIAUX INCONTOURNABLES

Le panier moyen

1



2

Le chiffre d'affaires généré

La marge commerciale

3

4

Le nombre de ventes
dans votre pipeline



Le taux de conversion de
prospect à client

5

6

Le délai moyen entre la détection
d'un prospect et la prise de contact

Le nombre de RDV clients
ou prospects faits

7

8

Le taux de rétention client

Le coût d'acquisition client

9



10

Le taux de réclamations
sur les ventes conclues

ET COMMENT LES CALCULER



1

LE PANIER MOYEN

Soit la somme moyenne dépensée par client par achat.
= chiffre d'affaires / nombre de commandes

2

LE CHIFFRES D'AFFAIRES (CA) GÉNÉRÉ

Soit la somme des ventes effectuées par une entreprise.
= prix de vente * quantités vendues

3

LA MARGE COMMERCIALE (MC)

Soit le bénéfice réalisé par vente de produit ou service.
= le CA HT - le coût HT des achats consommés

4

LE NOMBRE DE VENTES DANS VOTRE PIPE

Intéressez-vous au nombre de ventes conclues, en cours et perdues. Ce KPI vous permettra d'identifier les failles de votre pipeline commercial.

5

LE TAUX DE CONVERSION PROSPECT - CLIENT

Soit la proportion de prospects qui deviennent clients.
= (NB de nouveaux prospects / NB de clients acquis) * 100

6

LE DÉLAI MOYEN DE PRISE DE CONTACT

Soit le temps écoulé entre la détection d'un prospect et la 1ère prise de contact par un(e) commercial(e).

7

LE NOMBRE DE RENDEZ-VOUS FAITS

Autrement dit, le nombre de RDV effectués par un commercial avec un prospect ou un client. Ce KPI est intéressant à suivre par commercial.

8

LE TAUX DE RÉTENTION CLIENT (CRR)

Soit la proportion de clients acquis qui restent réellement clients sur un période donnée (P).
= [(NB de clients à la fin de P - NB de clients acquis sur P) / NB de clients au début de P] * 100

9

LE COÛT D'ACQUISITION CLIENT (CAC)

Autrement dit le montant dépensé par une entreprise pour acquérir un nouveau client.
= dépenses marketing + commerciales liées à l'acquisition client / nombre de clients acquis

10

LE TAUX DE RÉCLAMATIONS SUR LES VENTES

Soit la proportion de ventes ayant fait l'objet d'une réclamation de la part d'un client.
= (NB de ventes avec réclamation / NB total de ventes) * 100

ENVIE D'ALLER PLUS LOIN ?



1

Créez des tableaux de bord commerciaux lisibles et efficaces

Je me lance



2

Optimisez votre processus de reporting commercial en place

C'est parti



3

Découvrez comment passer du simple reporting au pilotage commercial

Dites-moi tout



Business Intelligence

4 raisons d'opter pour Solutions

Une méthodologie éprouvée avec...



Une intégration efficace et sûre



Une compréhension claire de vos besoins



Un accompagnement complet

Besoin d'un expert BI ?

Un intégrateur en Business Intelligence de proximité expérimenté en reporting commercial.



- Une équipe d'experts en reporting certifiés
- 20 ans d'expérience en intégration de logiciels
- Une offre de logiciels de BI et reporting de pointe (Microsoft Power BI, MyReport BE, etc.)

Nous contacter

