

CAS PRATIQUE

TABLEAU DE BORD DE GESTION OPERATIONNEL ENTREPRISE COMMERCIALE

La société **GECO** est une surface commerciale qui vend des chaussures. Le directeur a mis en place un tableau de bord opérationnel. **Vous êtes chargé de l'alimenter et de le commenter.** Les données sont fournies ci-dessous pour le mois de mai N. Pour le commentaire, elles seront comparées aux données d'avril N.

Le magasin commercialise des chaussures de gamme moyenne et de bas de gamme.

Il a intensifié ses efforts marketing, en menant notamment des actions commerciales sur les réseaux sociaux.

Les conditions météorologiques ont été meilleures en mai N, en comparaison d'avril N.

Les données suivantes sont fournies pour le mois de mai N :

Le magasin a vendu 4 494 paires de chaussures à 3 900 clients pour un chiffre d'affaires de 278 640 € H.T. (y compris les produits accessoires). 1 170 clients se sont engagés dans le programme de fidélité et 944 produits accessoires d'entretien pour les chaussures ont été achetés par les clients.

Le prix-catalogue des ventes de marchandises (HT) est : 315 400 €.

La surface commerciale gère 7 200 références de chaussures au total.

Une enquête de satisfaction conduite en mai a mesuré 357 clients satisfaits sur 420 clients interrogés.

Le magasin qui employait 7 vendeurs jusqu'en avril, a embauché un nouveau vendeur en mai.

1 584 références de chaussures sont en rupture de stock.

Compte de résultat (schématique) du magasin en mai N :

Charges		Produits	
Coût d'achat des marchandises vendues	195 109	Ventes de marchandises	278 640
Energie	3 500		
Frais marketing	14 000		
Masse salariale	27 300		
Autres charges	24 800		
Résultat = bénéfice	13 931		
Total	278 640	Total	278 640

Données d'avril N :

- Chiffre d'affaires : 267 920 € H.T.
- Frais marketing : 12 600 €

Missions à accomplir :

1. Compléter le tableau de bord opérationnel à l'aide de l'annexe.
2. Faire un commentaire approfondi à partir notamment de la comparaison mensuelle.

MODELE DU TABLEAU DE BORD OPERATIONNEL

Indicateurs	Mesures	Mai N	Avril N	Ecart
Activité	Taux de croissance du chiffre d'affaires		+1,2 %	
Panier moyen			77 €	
Cartes de fidélité	Nombre de cartes de fidélité distribuées / nombre de clients		42 %	
Réductions commerciales	Taux de remise moyen		6,1 %	
Ventes de produits accessoires	Quantité de produits accessoires vendus / quantité de chaussures vendues		25,4 %	
Satisfaction-clients	Score de satisfaction-clients		81 %	
Effcience du marketing	Chiffre d'affaires mois M / dépenses marketing mois M-1		Coeff. de 16,2	
Productivité des vendeurs	Chiffre d'affaires / nombre de vendeurs		38 274 €	
Consommation en énergie du magasin	Consommation énergie magasin / coût total du magasin		1,98 %	
Masse salariale des vendeurs			23 200 €	
Pénurie	Nombre de références de chaussures en rupture / nombre de références de chaussures		8,3 %	
Profitabilité	Profit moyen par modèle vendu		3,6 €	