

# CHAPITRE 16 LA PERFORMANCE COMMERCIALE

## QUOI ?

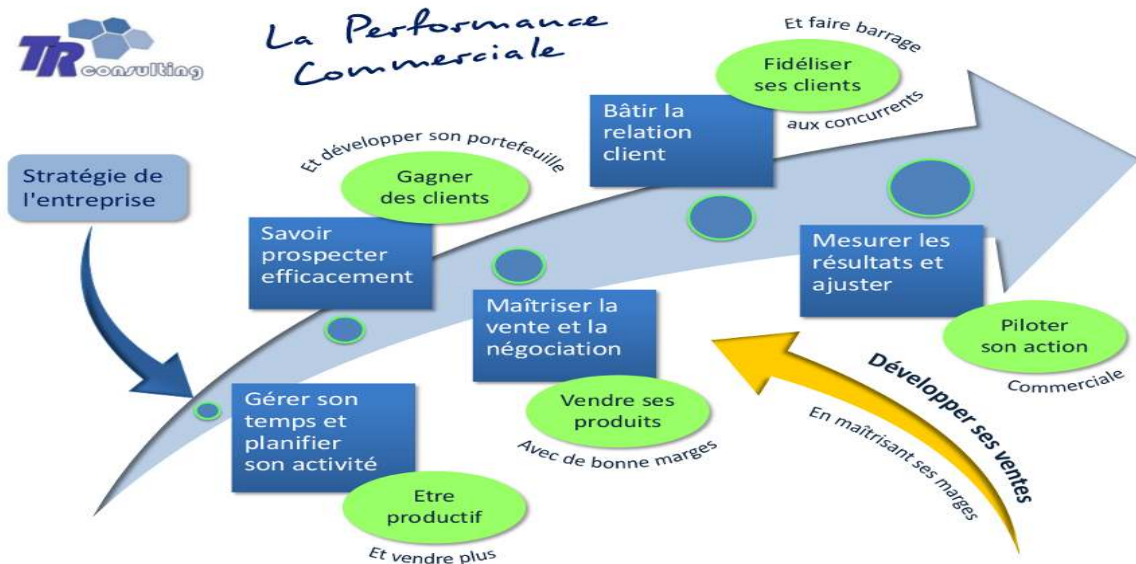
CAPACITE POUR UNE ENTREPRISE  
A GENERER OU A DEVELOPPER SES VENTES

## COMMENT ?

CONQUERIR DE  
NOUVEAUX CLIENTS

FIDELISER SES  
CLIENTS

**IL EST 5 A 10 FOIS PLUS COUTEUX DE CONQUERIR UN NOUVEAU PUBLIC QUE D'EN CONSERVER UN.**



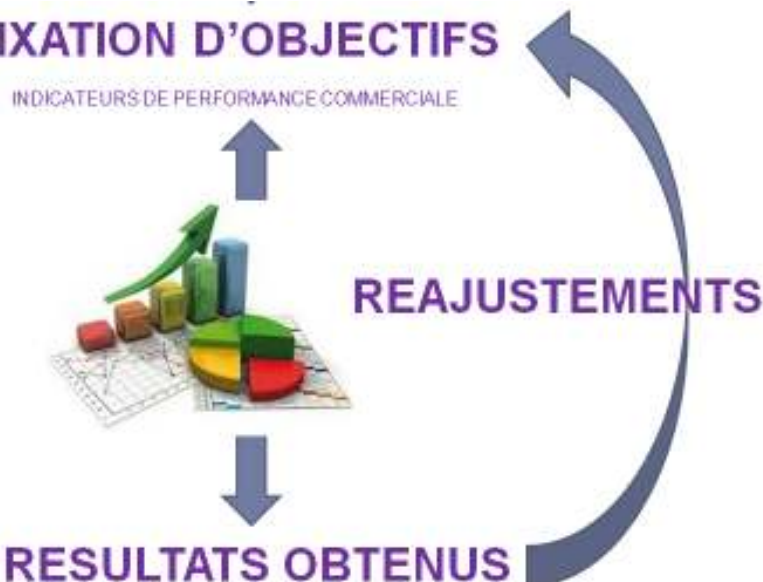
## FIXATION D'OBJECTIFS

INDICATEURS DE PERFORMANCE COMMERCIALE

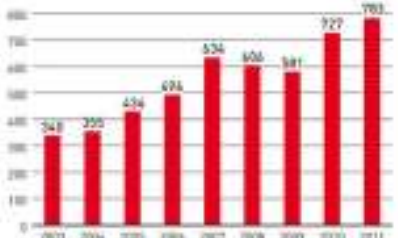



## REAJUSTEMENTS

## RESULTATS OBTENUS



## II/ LES PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE COMMERCIALE :

ELEMENTS	EXPLICATIONS
<p><b>NOMBRE DE PRODUITS OU DE SERVICES VENDUS EN QUANTITE</b></p> <p><b>OU</b></p> <p><b>CHIFFRE D'AFFAIRES EN VOLUME</b></p> 	<p>Correspond aux <b>VENTES REALISEES EN QUANTITE</b> sur une période donnée (jour, mois, trimestre, année).</p> <p>Des comparaisons dans le temps permettent de mesurer la capacité de l'entreprise à se développer (<b>CROISSANCE DES VENTES</b>)</p> <p>Ce nombre de produit vendu peut être ventilé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Par zone géographique</li> <li>- Par type de produits vendus si l'entreprise vend différents types de produits. → <b>CF TD SUR BONDUELLE</b></li> </ul>
<p><b>CHIFFRE D'AFFAIRES EN VALEUR</b></p>	<p>Correspond aux <b>VENTES REALISEES EN VALEUR</b> sur une période donnée (jour, mois, trimestre, année).</p> <p><b>CA EN VALEUR = QTE VENDUE X PRIX UNITAIRE</b></p> <p>La formule du CA nous permet de voir aisément que pour développer son chiffre d'affaires, une entreprise peut donc influencer sur deux variables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>LA QUANTITE</b> (réussir à vendre plus de produits que les années précédentes)</li> <li>- <b>ET/OU LE PRIX</b> (vendre plus cher).</li> </ul>
<p><b>PART DE MARCHE</b></p> 	<p>Représente le chiffre d'affaire réalisé par une entreprise par rapport au chiffre d'affaires réalisé par l'ensemble des entreprises appartenant au même secteur d'activité (concurrents) exprimé en %:</p> $PDM_{en\ volume} = \frac{VENTES\ DE\ L'ENTREPRISE}{Total\ des\ ventes\ de\ tous\ les\ offreurs\ du\ marché} \times 100$ $PDM_{en\ valeur} = \frac{CHIFFRE\ D'AFFAIRES\ DE\ L'ENTREPRISE}{Total\ des\ CA\ de\ tous\ les\ offreurs\ du\ marché} \times 100$ <p>L'évolution de cet indicateur dans le temps permet de voir si l'entreprise « surperforme » ou « sous performe » (gain ou perte de <b>COMPETITIVITE</b>) par rapport a ses <b>CONCURRENTS</b>.</p> <p>Une entreprise <b>LEADER</b> (ou chef de file, en français) sur un marché est celle enregistrant la plus grande part de marché de tous les concurrents. Le <b>CHALLENGER</b> (ou prétendant en français) est l'entreprise qui enregistre la 2<sup>e</sup> meilleure part de marché. Les entreprises poursuivantes étant des <b>OUTSIDERS</b></p>