

COMMERCIAL		
Indicateurs économiques	Existant	Non significatif
Part de marché totale (par famille, par secteur)		
Chiffre d'affaires net (total, par famille de produits, par produit, par secteur, par client ...)		
Marge intermédiaire (totale, par famille de produits, par produit, par secteur, par client ...)		
Marge nette (totale, par famille de produits, par produit, par secteur, par client ...)		
Nouveaux produits : CA total, par client, par secteur		
Ecart tarif / prix moyen par produit - client		
Taux de remise		
Frais commerciaux par nature, par secteur		
Promotion		
Engagements publicitaires par famille de produits		
Frais de déplacement par secteur, par vendeur		
Indicateurs physiques	Existant	Non significatif
ACTIVITE		
Quantités vendues totales (tonnage ou unité), par secteur, par produit		
Nombre de nouveaux clients, prospects		
Commandes		
QUALITE		
Part des x premiers clients		
Clients n'ayant pas commandé depuis x mois		
Nombre de réclamations traitées, de litiges		
Avoirs consentis par resp. commercial, par client		
Nb de ruptures / Nb de livraisons		
Taux de fidélisation		
Indice de satisfaction de la clientèle		
Taux de relance (appels / envois)		
Taux de concrétisation des offres clients		
DELAJ		
Délai de règlement consenti		
Délai d'attente, retard de livraison client		
Délai de livraison moyen		
Dépassement d'échéance par client, par secteur		
PRODUCTIVITE		
Nb de visites client par commercial		
Nb de commandes effectives par vendeur		
Ventes par employé		
Chiffre d'affaires / effectif		
Chiffres d'affaires / commande		
COUTS		
Dépenses de la fonction / Nb de clients		
Dépenses de la fonction / Nb de commandes		

Autres indicateurs	Existant	Non significatif
INDICATEURS D'ECLAIRAGE		
Croissance du marché		
Suivi des parts de marché, des prix, des concurrents		
Evolution du mix produit / client		
INDICATEURS HUMAINS		
Effectifs		
Embauches, démissions, licenciements		
Primes versées		
INDICATEURS DE SUIVI DE PROJET		
Suivi des études de nouveaux produits		
Suivi des promotions (salons, campagnes ...)		