

## ► **Les indicateurs de gestion commerciale**

L'information des points de vente permet de récupérer facilement les données nécessaires à ces analyses: Le chiffre d'affaires, le nombre de tickets de caisse, le nombre d'articles vendus à la clôture des caisses

# LES INDICATEURS DE GESTION COMMERCIAL

- Le panier moyen permet de connaître la moyenne des achats en €/client
- Le panier moyen en nombre d'articles permet de connaître le nombre moyen d'articles achetés/client
- L'évolution du prix moyen des articles donne des informations sur la qualité de l'assortiment proposé
- La variation de l'attractivité du magasin permet de savoir si les clients sont plus ou moins attirés par le point de vente
- La variation du taux de transformation indique la proportion de clients acheteurs par rapport au nombre de visiteurs

- 
- ▶ Le taux de marge: il mesure la plus value réalisée grâce à la vente des produits:  $\text{prix de vente hors taxes} - \text{prix d'achat}$
  - ▶ Le taux de placement des cartes fidélité, cette démarche permet de collecter des renseignements précieux: adresse mail, téléphone, date d'anniversaire pour proposer des réductions personnalisées, des invitations, des promotions

## **Les indicateurs de gestion commercial**



# Les indicateurs de gestion commercial

- On recueille au moment du passage en caisse le chiffre d'affaires (CA) toujours exprimé en euros. Il permet de mesurer la performance d'un produit, d'une famille de produits, d'un rayon, d'un point de vente.
- Dans le cadre d'un supermarché ou d'un hypermarché, le taux de TVA est un taux moyen (compte tenu de la présence, dans l'assortiment de produits au taux de 5,5% ou de 19,6%):  **$CA HT = CA TTC / (1 + \text{taux de TVA})$**
- La démarque, c'est l'écart entre le chiffre d'affaires théorique (obtenu par le cumul des achats à prix de vente théorique) et le chiffre d'affaires réel. Elle est partiellement connue par l'enregistrement des pertes ou écarts de prix en cours de vente. C'est la démarque connue. La différence entre la démarque totale et la démarque connue donne la démarque inconnue incluant les vols, erreurs non identifiées etc. C'est la démarque qui n'est pas enregistrée. Calcul: **Stock théorique – stock réel**

# Les indicateurs de gestion commercial

Le marché

*Si l'on vous parle de la règle 80 - 20... À quoi pensez vous ?  
Évidemment, si vous ne connaissez pas cette loi des 80/20, à rien !  
Mais pour ceux à qui cela évoque quelque chose, je parie fort que le nom de Pareto vous revient...*

La règle des 20/80 exprime le fait que, pour la plupart des activités commerciales, une partie réduite des produits représente l'essentiel du chiffre d'affaires. Selon le principe de Pareto, 80 % du chiffre d'affaires est réalisé par 20 % des produits. Bien sur, la règle des 20 / 80 se vérifie rarement en l'état et dépend fortement du secteur d'activité. L'évocation du principe de cette règle permet surtout de souligner l'importance de se concentrer sur les meilleurs produits dans le cadre d'une politique d'optimisation des assortiments.

**N'oubliez pas :**

**La règle de base des grandes-surfaces est celle des 20/80 :**

- => "20% des produits représentent 80% du chiffre d'affaires",
- => ce qui se traduit au niveau du rayon par "rupture interdite sur ces 20% de produits".



# Les indicateurs de gestion commercial

<https://www.leader-blogueur.com/la-loi-de-pareto-20-80/>

<https://www.youtube.com/watch?v=MLdkvOdfSQM>