

Indicateurs de Gestion et de Performance pour les Entreprises

Gestion D'entreprise · Answer Key · 17 Questions

1. Quel indicateur représente le montant des ventes d'une entreprise et permet de déterminer sa taille et sa position sur le marché ?

- A) Le bénéfice
- B) Le taux de profitabilité
- C) Le chiffre d'affaires**
- D) Le taux de rentabilité

2. Comment calcule-t-on le taux de variation du chiffre d'affaires entre deux périodes ?

- A) $((\text{Période actuelle} - \text{Période précédente}) / \text{Période précédente}) * 100$**
- B) $(\text{Période actuelle} / \text{Période précédente}) * 100$
- C) $((\text{Période précédente} - \text{Période actuelle}) / \text{Période actuelle}) * 100$
- D) $(\text{Période précédente} / \text{Période actuelle}) * 100$

3. Qu'est-ce que le bénéfice pour une entreprise ?

- A) Le montant total des ventes.
- B) La somme réellement perçue par l'entreprise générée à son activité.**
- C) Le coût total de production.
- D) La part du chiffre d'affaires HT qui constitue un profit.

4. Quelle formule permet de calculer le taux de profitabilité (ou taux de marge nette) ?

- A) $(\text{Bénéfice} / \text{CA HT}) * 100$**
- B) $(\text{CA HT} / \text{Bénéfice}) * 100$
- C) $(\text{Bénéfice} / \text{Capital investi}) * 100$
- D) $(\text{CA HT} / \text{Capital investi}) * 100$

5. Le taux de rentabilité compare le bénéfice à :

- A) Aux coûts de revient.
- B) Au chiffre d'affaires HT.
- C) Aux capitaux ou actifs engagés.**
- D) Au nombre d'heures facturées.

6. Quel est le calcul de l'indice de productivité des employés dans un garage ?

- A) $(\text{Heures de présence} / \text{Heures facturées}) * 100$
- B) $(\text{Heures facturées} / \text{Heures passées}) * 100$**
- C) $(\text{Heures passées} / \text{Heures facturées}) * 100$
- D) $(\text{Heures facturées} / \text{Heures de présence}) * 100$

7. Dans le mode de facturation 'temps au barème', qu'est-ce que le chiffre '0,45' représente ?

- A) 45 minutes
- B) 0,45 heure
- C) 45 centièmes d'heure, soit 27 minutes**
- D) 45 centièmes d'heure, soit 45 minutes

8. Quel piège peut-on rencontrer avec un forfait en réparation automobile ?

- A) Le forfait est toujours plus cher que le temps réel.
- B) Le forfait peut ne pas inclure certaines pièces ou consommables.**
- C) Le forfait est toujours calculé au centième d'heure.
- D) Le forfait est réservé uniquement aux révisions.

9. Quel indicateur mesure la satisfaction globale des clients ?

- A) Le NPS
- B) Le CES
- C) L'ISC (Indice de Satisfaction Global) ou CSAT**
- D) Le taux de recommandation

10. Comment est calculé le NPS (Net Promoter Score) ?

- A) Pourcentage des neutres - Pourcentage des détracteurs
- B) Pourcentage des promoteurs - Pourcentage des détracteurs**
- C) Pourcentage des détracteurs - Pourcentage des promoteurs
- D) Pourcentage des promoteurs + Pourcentage des détracteurs

11. Le CES (Customer Effort Score) mesure l'effort que le client doit déployer pour que sa demande soit traitée.

- A) Vrai**
- B) Faux

12. Pour quelle activité Honda le chiffre d'affaires est-il le plus important d'après le graphique ?

- A) Motos
- B) Automobile**
- C) Produits de puissance
- D) Services financiers

13. Est-il possible de déterminer l'origine du bénéfice principal de Honda uniquement à partir du chiffre d'affaires des différentes activités ?

- A) Oui, car le chiffre d'affaires le plus élevé génère le plus de bénéfice.
- B) Non, car il faut aussi connaître les coûts de revient de chaque activité.**
- C) Oui, car le bénéfice est directement proportionnel au chiffre d'affaires.
- D) Non, car le bénéfice dépend uniquement des ventes de motos.

14. Quel est le pourcentage de la part de marché de Honda sur le marché mondial de la moto, selon le calcul fourni ?

- A) 14%
- B) 53,15%**
- C) 20,99%
- D) 84%

15. Le taux de variation du chiffre d'affaires permet de suivre :

- A) La rentabilité de l'entreprise.
- B) L'évolution des entrées d'argent.**
- C) Le niveau d'endettement.
- D) La satisfaction des clients.

16. Si une entreprise n'est pas rentable, le bénéfice s'appelle un :

- A) Excédent
- B) Solde
- C) Déficit**
- D) Avoir

17. Quel est le ratio entre le bénéfice et le chiffre d'affaires HT pour un taux de rentabilité de 25% ?

- A) 1/4**
- B) 1/3
- C) 1/2
- D) 1/5