

Indicateurs de Performance d'Entreprise

Gestion D'entreprise · Answer Key · 17 Questions

1. Quel est le nom de l'indicateur 7 ?

- A) Le délai d'attente
- B) Le ratio de charges de personnel**
- C) L'indice de satisfaction global
- D) Le taux de recommandation classique

2. Quelle est la formule pour calculer le ratio de charges de personnel ?

- A) (Salaires bruts + charges patronales) / CA HT**
- B) $(VA - VD) / VD$
- C) Nombre de clients prêts à recommander / Nombre de clients sondés
- D) Salaires bruts / CA HT

3. Quel est le ratio généralement compris entre 35 % et 45 % ?

- A) Le délai d'attente
- B) Le taux de recommandation
- C) Le ratio de charges de personnel**
- D) L'indice de satisfaction global

4. Que permet de déterminer le ratio de charges de personnel ?

- A) La satisfaction des clients
- B) La part du coût des salaires dans le coût total d'une prestation**
- C) Le respect des délais annoncés
- D) Le nombre de clients prêts à recommander l'entreprise

5. Quel est le nom de l'indicateur 8 ?

- A) Le ratio de charges de personnel
- B) L'indice de satisfaction global
- C) Le taux de recommandation classique
- D) Le délai d'attente**

6. Quels aspects sont considérés pour l'indicateur 8 (Le délai d'attente) ?

- A) Respect des délais annoncés et évolution de ces délais**
- B) Satisfaction globale des clients
- C) Nombre de recommandations
- D) Coût des salaires par rapport au chiffre d'affaires

7. Que se passe-t-il en cas d'atteinte des objectifs pour les ISC ?

A) Les salariés au garage et les salariés des toucher des primes

- B) Le délai d'attente est réduit
- C) Le ratio de charges de personnel est ajusté
- D) Le taux de recommandation augmente

8. Quel est l'autre nom de l'Indicateur 1 ?

- A) Le délai d'attente
- B) Le ratio de charges de personnel
- C) Le CSAT (Customer Satisfaction Score)**
- D) Le taux de recommandation classique

9. Que représente l'ISG (Indice de satisfaction global) ?

- A) La part du coût des salaires
- B) Le respect des délais
- C) La satisfaction globale des clients**
- D) Le nombre de clients prêts à recommander

10. Quelle échelle est souvent utilisée pour évaluer l'ISG ?

- A) 1 à 5
- B) 1 à 10**
- C) 0 à 100
- D) A, B, C

11. Quelles comparaisons sont suggérées pour l'ISC ?

- A) Par rapport aux années précédentes et aux résultats régionaux/nationaux**
- B) Avec le délai d'attente et le ratio de charges
- C) Avec les concurrents directs uniquement
- D) Avec les objectifs internes seulement

12. Quel est l'indicateur 2 ?

- A) L'ISG
- B) Le délai d'attente
- C) Le ratio de charges de personnel
- D) Le taux de recommandation classique**

13. Que représente le taux de recommandation classique ?

- A) La satisfaction globale des clients
- B) Le nombre de personnes sondées affirmant qu'elles pourraient recommander l'entreprise**
- C) La part des salaires dans le chiffre d'affaires
- D) Le temps moyen d'attente

14. Quelle échelle est aussi souvent utilisée pour évaluer le taux de recommandation classique ?

A) 1 à 5

B) 1 à 10

C) 0 à 100

D) Très satisfait, Satisfait, Insatisfait

15. Quelle formule est à respecter pour calculer le taux de recommandation si la question posée est fermée ('oui'/'non') ?

A) (Salaires bruts + charges patronales) / CA HT

B) $(VA - VD) / VD$

C) (Nombre de clients prêts à recommander l'entreprise / nombre de clients sondés) * 100

D) Nombre de clients sondés / Nombre de clients prêts à recommander

16. Quelles comparaisons sont suggérées pour le taux de recommandation ?

A) Par rapport aux années précédentes et aux résultats régionaux/nationaux

B) Avec le délai d'attente et l'ISG

C) Avec les objectifs de coûts salariaux

D) Avec le ratio de charges de personnel

17. La formule $(VA - VD) / VD$ est mentionnée en lien avec quel indicateur ?

A) Le ratio de charges de personnel

B) Le délai d'attente

C) L'ISG et le taux de recommandation

D) Les primes des salariés