

# Indicateurs de Performance d'Entreprise

Gestion D'entreprise · Practice Test · 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)  $(\text{Salaires bruts} + \text{charges patronales}) / \text{CA HT}$
- B)  $(\text{VA} - \text{VD}) / \text{VD}$
- C)  $(\text{Nombre de clients prêts à recommander l'entreprise} / \text{nombre de clients sondés}) * 100$
- D)  $\text{Nombre de clients sondés} / \text{Nombre de clients prêts à recommander}$

**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  $(\text{VA} - \text{VD}) / \text{VD}$  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