



FICHE MÉTHODE

Mesurer la performance d'une prospection téléphonique

► Comment ?

1. Choisir les indicateurs pertinents et les calculer
2. Synthétiser dans un tableau de bord
3. Analyser les résultats

► Les principaux indicateurs

KPI	Calcul	Analyse
Taux de validité du fichier	$\frac{\text{nombre d'appels aboutis}}{\text{nombre d'appels réalisés}}$	Le taux de validité permet de juger de la qualité du fichier. En effet, certains appels n'aboutissent pas (ex. : numéro de téléphone erroné). Un taux de validité supérieur à 95 % indique que le fichier est de bonne qualité.
Durée moyenne par appel	$\frac{\text{durée totale au téléphone}}{\text{nombre d'appels réalisés}}$	Cet indicateur permet de mesurer dans quelle mesure le commercial suscite l'intérêt du <i>prospect</i> . Prendre un rendez-vous ou vendre par téléphone ne se fait pas en seulement 2 minutes...
Taux d'appels argumentés	$\frac{\text{nombre d'appels argumentés}}{\text{nombre d'appels aboutis}}$	On parle d'appel argumenté lorsque le commercial suscite l'intérêt du <i>prospect</i> (ex. : réussir à formuler une offre). L'argumentation du commercial doit être remise en cause lorsque le taux d'appels argumentés est inférieur à 20 %.
Taux de conversion	$\frac{\text{nombre de rendez-vous}}{\text{nombre d'appels argumentés}}$	Le taux de conversion permet de juger de la capacité du commercial à prendre rendez-vous. Sur 100 contacts argumentés, obtenir 15 rendez-vous est une bonne performance.
Taux de transformation	$\frac{\text{nombre de ventes}}{\text{nombre de rendez-vous}}$	Le taux de transformation mesure la performance commerciale, il indique le nombre de ventes réalisées par rapport aux rendez-vous obtenus.
Taux de rentabilité brute (CA)	$\frac{\text{CA}}{\text{nombre d'appels argumentés}}$	Il traduit la capacité à vendre par téléphone. Il mesure le CA réalisé par appel argumenté.

► Exemple de tableau de bord

Le tableau de bord permet de comparer l'efficacité des différentes campagnes ou comparer l'efficacité des commerciaux.

KPI	Paul	Rachid	Marie	Moyenne FV
Taux de validité du fichier	97 % 😊	98 % 😊	94 % 😞	96 %
Taux d'appels argumentés	32 % 😞	38 % 😊	12 % 😞	35 %
Taux de conversion	11 % 😞	7 % 😞	16 % 😊	12 %
Taux de transformation	25 % 😞	6 % 😞	33 % 😊	30 %
Taux de rentabilité brute (CA)	460 € 😊	320 € 😞	420 € 😞	450 €