

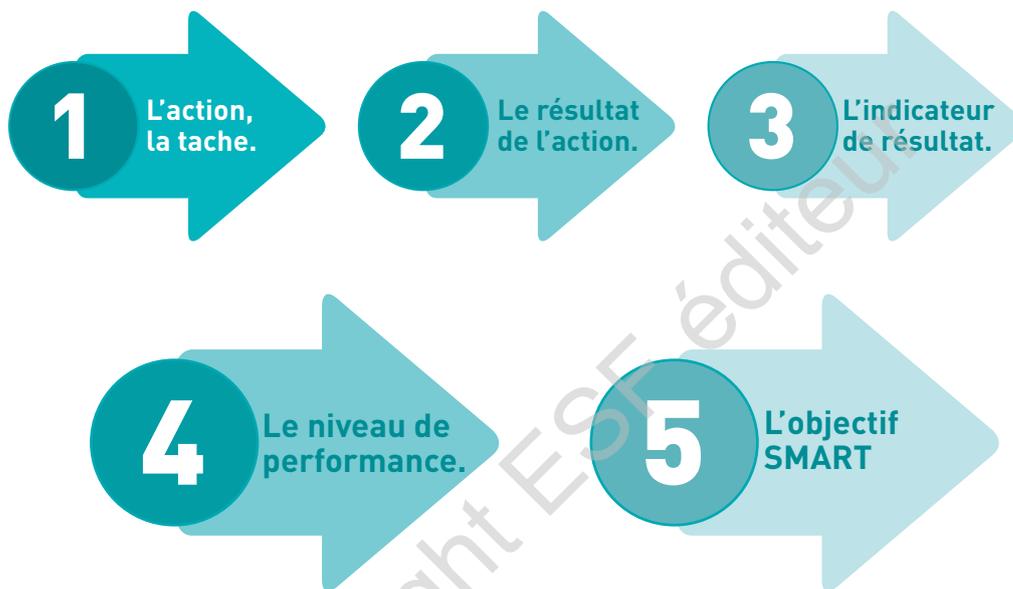


# Les outils complémentaires

Ce contenu est un complément à la lecture de **RÉUSSISSEZ VOS PREMIERS PAS DE MANAGER** (collection L'essentiel du Management, ESF éditeur, disponible chez votre libraire) pour vous permettre une réappropriation efficace des principes développés dans le livre. Il est uniquement téléchargeable sur [www.capital.fr/management-outils](http://www.capital.fr/management-outils)



## Processus de fixation des objectifs mesurables



### Exemple : objectifs pour un commercial

Exemples d'Activités / Taches	Résultats	Indicateurs	Objectifs
Prospection	Développement du CA	Nombre de visites productives (RV ou propositions commerciales)	10 visites par semaine
Réponse à la demande client Rédaction propositions	CA	Délais de réponse CA Prise de commande	Moins de 5 jours X € + 20%
Négociation	Rentabilité des affaires	Marge	Maintenir ou augmenter de X
Gestion relation client	Satisfaction	Clients fidélisés	90 % des clients fidélisés

## Exemple : objectifs pour un contrôleur financier

Exemple d' Activités / Taches	Résultats	Indicateurs	Objectifs
Analyse les données financières du business et approfondit les points critiques Elabore les rapports et présentation correspondantes	Rentabilité de l'activité: Qualité des indicateurs Qualité de l'outil	Tenue des objectifs Anticipation de dérives Pertinence des indicateurs Prédictivité Evolutivité .....	Optimisation du nombre d'indicateurs Nombre d'indicateurs proposés, pour s'adapter aux nouveaux besoins Ecart Prévus / Réalisés.
Définit les outils de contrôle et les indicateurs sensibles Anime le processus de reporting Forme et informe les managers	Qualité du process de reporting	Fiabilité des données Respect du timing	Nombre d' aller retours Délais de remontée des informations pour élaborer les reportings
Réponds aux demandes des managers et apporte les information nécessaire à la prise de décision.	Satisfaction des managers	Demandes d'analyses	Nombre de demandes d'analyse<<<; % des recommandations mises en place

## Exercice : fixez des objectifs mesurables à votre collaborateur

Exemple d'Activités / taches	Résultats	Indicateurs	Objectifs