

ANNEXE

Tableau de calculs des ratios de performance commerciale liés à la prospection téléphonique

1



Indicateurs	Flavine	Yann	Vincent	Objectifs fixés
Qualité du fichier = $\frac{\text{Nombre d'adresses utilisables}}{\text{Nombre d'adresses du fichier}}$				1
Effort de prospection = $\frac{\text{Nombre de prospects contactés}}{\text{Nombre d'adresses utilisables}}$				1
Efficacité téléphonique = $\frac{\text{Nombre de RDV obtenus}}{\text{Nombre de prospects contactés}}$				1
Qualité de la prise de rendez-vous = $\frac{\text{Nombre d'adresses utilisables}}{\text{Nombre de RDV effectués}}$				1
Ratio d'annulation de RDV = $\frac{\text{Nombre de RDV annulés}}{\text{Nombre de RDV obtenus}}$				0,10

Remplacer par :
Nombre de RDV effectués




Remplacer par :
obtenus

ANNEXE

Analyse des performances commerciales des commerciaux

2



Commerciaux	Points forts	Points faibles	Conseils pour s'améliorer
 Flavine			
 Yann			
 Vincent			