

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	9 Le contrôle de la firme et de son environnement 9.7 Le suivi des clients	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

Cette statistique étant une opération lourde, elle est généralement réalisée une ou deux fois par an par segment de chaque activité stratégique.

Ainsi, en reprenant l'exemple de la segmentation en activité stratégique du chapitre intitulé **Stratégie** :

AS 5 : Abris tunnels agricoles.
Coût total. Rusticité. Simplicité de montage. Approvisionnements en composants. Réseau commercial. Coût de transport.

Tableau 408 – Les facteurs clés de succès à mesurer

L'entreprise a intérêt à se constituer le baromètre suivant :

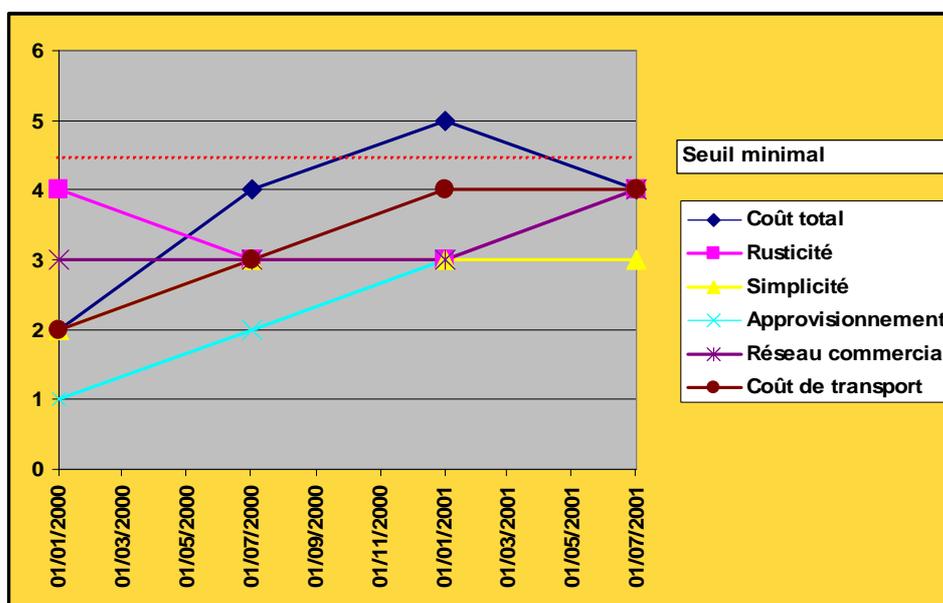


Diagramme 409 – Le tableau de bord barométrique de la satisfaction des clients

Qui pourra être alimenté par :

- Les faits suivants :
 - La rusticité est mesurée par le nombre de pièces constituant le produit.
 - La régularité des approvisionnements est mesurée par le niveau bas du stock de toutes les pièces.
 - Le coût du transport est mesuré d'après la comptabilité analytique.
- L'enquête de satisfaction suivante envoyée chaque semestre à l'ensemble de ses clients :