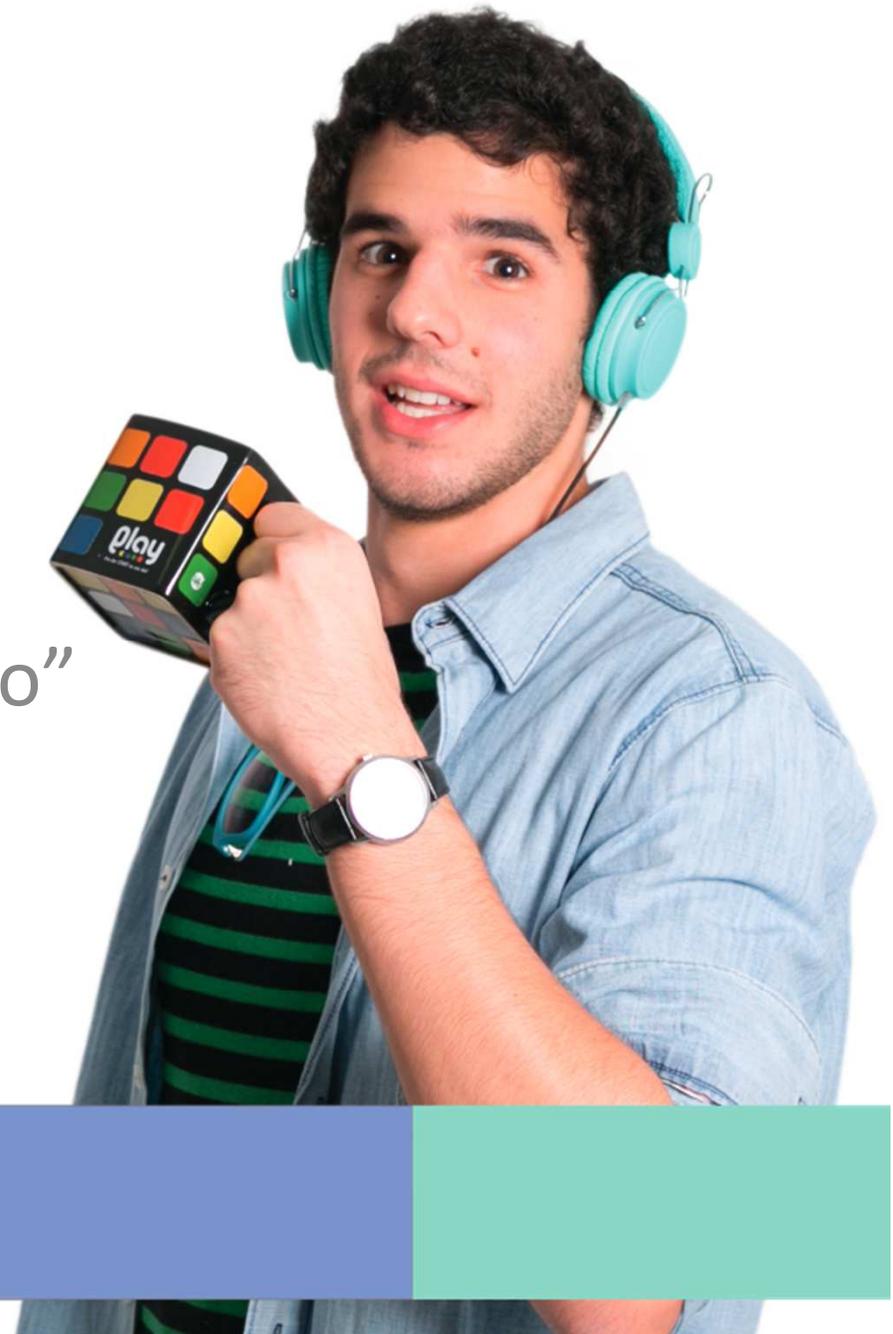


Módulo 07

“Indicadores de Desempenho”



Indicadores de Desempenho

Os indicadores são **instrumentos de gestão** super importantes nas atividades de monitoramento e avaliação das organizações, pois permitem **acompanhar o alcance das metas, identificar avanços, melhorias de qualidade, correção de problemas, necessidades de mudança** etc.

Na **Uatt?** trabalhamos com quatro indicadores essenciais de serem observados para podermos identificar quais pontos devem ser geridos com mais profundidade, além dos índices que prospectam o sucesso da gestão.

São eles:



1. Ticket Médio - TM

É uma ferramenta que serve para mensurar a eficiência do negócio, que consiste em: o valor total de vendas dividido pelo número total de clientes atendidos (em determinado período).

Se uma loja vendeu R\$ 30 mil em produtos, em um mês, para mil clientes, então o ticket médio dela é de R\$ 30.

Aumentar o ticket médio é fazer o seu cliente comprar mais. Para isso, é preciso chamar a atenção, fazendo-os, por exemplo, levar produtos em que nem pensavam quando entraram na loja ou explorar cada vez mais a venda de cestas!

Para aumentar o seu ticket médio é indispensável investir mais tempo com seus clientes, mostrar itens de maior valor agregado, ter iniciativa para oferecer itens adicionais e principalmente identificar as necessidades de seus clientes!



2. Peças por atendimento - PA

Número de peças vendidas no período, dividido pelo número de vendas efetuadas no mesmo período.

Um indicador influencia diretamente no desempenho de outro. No caso do P.A, há uma influência com o T.M.

Por exemplo:

Em uma venda de R\$ 120,00 com duas peças, você tem um T.M dessa venda de R\$60,00. Com o intuito de aumentar o P.A, a vendedora oferece um produto de R\$ 5,00, ou seja, uma venda de R\$ 125,00 para três peças gera um T.M de R\$ 41,66, uma redução de R\$ 18,33 no T.M.

Neste indicador, PA, a venda de cestas contribui novamente! Lembre-se quem sabe do bolso do cliente é ele mesmo, deixe ele decidir.



3. Taxa de Conversão

A taxa de conversão, de uma forma bem simplificada é você refletir sobre a seguinte questão:

“De todos os clientes que entram na loja, quantos deles efetivam a compra?”

Você sabe qual a taxa de conversão da sua loja?

Por isso é importante o preenchimento da boleta de não venda.

Muitos fatores podem cooperar para aumentar a taxa de conversão, observe o seu ponto de venda, reveja seus argumentos de venda com o cliente e busque sempre uma melhoria.

O correto uso dos passos da venda (módulo 6) é fundamental para converter clientes que estavam só “ dando uma olhadinha” em compradores fiéis!



4. Metas

Só existe sentido em fazer algo quando se está indo em alguma direção. No conto Alice no País das Maravilhas, o gato pergunta a Alice em uma encruzilhada, para onde ela gostaria de ir. Ela responde que não sabe e ele conclui, que se ela não sabe para onde ir, qualquer lugar serve! Se você não sabe qual sua meta, qual seu objetivo, então qualquer resultado pode ser atingido, e muitas vezes este resultado não será o suficiente....

Os empreendedores de sucesso são pessoas que registram tudo o que querem fazer, sabem para onde querem ir e não andam sem rumo. É a partir da definição das metas que a gente se mobiliza para atingir nossos objetivos. Para isso, precisamos definir pequenas metas que, quando atingidas, nos levam a um degrau em direção à um objetivo maior!

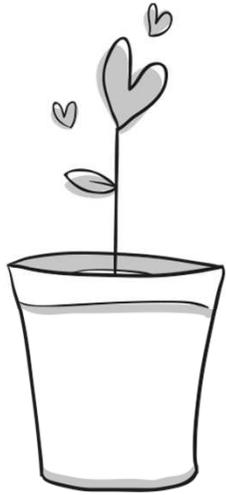
Por isso acompanhe diariamente seus números de vendas e indicadores, pois somente desta forma você estará caminhando para o sucesso!



Agora você está preparado
para espalhar coisas boas
por aí e transformar
emoções em presentes!



Até



Breve!

