

Les dix points + importants

Comme le dit le vieux dicton :

Si vous ne pouvez pas le mesurer, vous ne pouvez pas le gérer

Voici la liste des dix points les plus importants à mesurer, accompagnée d'une brève définition et des raisons pour lesquelles vous devriez les surveiller.

1

EFFICACITÉ DE LA MAIN-D'OEUVRE

Pour calculer le pourcentage d'efficacité de la main-d'œuvre, divisez le nombre d'heures de travail vendu par le nombre d'heures travaillées et multipliez par 100 ($h \text{ vendue} / h \text{ travaillée} \times 100$). Pour calculer ce paramètre, vous devrez vous munir d'un horodateur pour permettre aux techniciens de pointer chaque bon de travail. Lorsque vous connaîtrez l'efficacité de votre main-d'œuvre, vous serez en mesure de déterminer la capacité de votre atelier.

2

CYCLE DE RÉPARATION

La durée du cycle de réparation est communément appelée « touches à touches ». C'est l'un des deux premiers paramètres utilisés par les assureurs pour évaluer la PRD (programme de réparation directe) des ateliers. Il y a plusieurs manières de mesurer la durée du cycle de réparation, il est donc primordial de savoir comment vos partenaires mesurent leurs PRD.

3

TAUX DE RECOMMANDATION NET (TRN)

C'est la réponse simple à une question simple : « Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que votre client vous recommande à un ami ou à un membre de sa famille ? ». Pour trouver la réponse, additionner le nombre de clients qui a répondu (9) ou (10) puis soustraire le nombre de clients qui a répondu (1) jusqu'à (6). Le TRN est une donnée importante qui vous renseigne sur la satisfaction et la fidélité de votre clientèle.

4

POURCENTAGE DE PROFIT PAR DÉPARTEMENT

La notion est élémentaire, mais votre capacité à répartir les résultats de vos centres de profits par assureur ou par estimateur vous permettra d'identifier facilement les facteurs qui affectent votre rentabilité par département.

5

CAPACITÉ DE L'ATELIER

Pour mesurer la capacité de l'atelier, il ne suffit pas de connaître le nombre de postes de travail disponible ou le nombre de techniciens en service. Plusieurs autres variables entrent en ligne de compte, tel que la disponibilité des pièces, par exemple. Si vous ne connaissez pas la capacité de votre atelier, comment pourrez-vous planifier efficacement le travail ?

6 TAUX DE RETOUR DES PIÈCES

Quel est le pourcentage d'erreurs dans vos commandes de pièces ? Combien de temps passez-vous à dépister les erreurs et les demandes de crédit auprès de vos fournisseurs ? Connaître le taux de retour des pièces est crucial pour planifier précisément le travail et maintenir la fluidité entre les départements.

7 SUIVI DES TRAVAUX EN SOUS-TRAITANCE

Il y a plusieurs bonnes raisons pour effectuer un suivi serré des travaux en sous-traitance. D'abord, cela vous permet de connaître les déboursés totaux par catégories ; vous pourrez ainsi mieux évaluer la pertinence d'engager un nouvel employé pour faire le travail sur les lieux (la réparation des vitres est un bon exemple). Ensuite, en intégrant la sous-traitance dans le flux de production, vous vous assurez de ne jamais oublier d'envoyer un véhicule chez le sous-traitant (une situation trop fréquente !).

8 OBJECTIFS DE VENTE PAR CIBLES

C'est une bonne pratique de mesurer les objectifs de vente par assureurs et par estimateurs, d'autant plus que les ventes au comptoir représentent de nos jours moins de 20 % du chiffre d'affaires. Ainsi, vous serez en mesure de déterminer quels sont les programmes PRD (programme de réparation directe) les plus profitables pour votre entreprise.

9 ESTIMATION DES PERFORMANCES → TAUX DE FERMETURE

Autrement dit, identifiez les meilleurs vendeurs. Vous pourrez ainsi mettre sur pied des programmes incitatifs qui récompensent les employés les plus performants et également jumeler vos nouveaux estimateurs avec vos meilleurs éléments à l'intérieur d'un programme de mentorat efficace.

10 TAUX DE REMISES DES FOURNISSEURS

La remise moyenne sur les pièces (pour l'ensemble de l'industrie) est de 28 %. Vous n'êtes peut-être pas très pointilleux lorsqu'un de vos fournisseurs ne respecte pas les termes qui ont été négociés, mais à la fin de votre année fiscale cela peut représenter gros. Si vous maintenez un contrôle serré sur vos fournisseurs, ils n'en seront que plus rigoureux et vous renforcerez votre position de négociation.

La meilleure façon de mieux connaître RepairCenter est de le voir en action.
Communiquez avec nous dès aujourd'hui au **1 877 395-3642** pour une démonstration gratuite !

mitchell

Mitchell International, Inc.
6220 Greenwich Drive
San Diego, California 92122
877.395.3642
www.mitchell.com

Les marques de commerce et les marques déposées utilisées dans cette brochure sont la propriété de leur compagnie respective. Les marques de commerce et les marques déposées sur les produits Mitchell sont la propriété de Mitchell International, Inc. Tous droits réservés 2012 Mitchell International, Inc.

RC-TOP10KPI-CANADA