



## Dizionario KPI (Key Performance Indicator) – Estratto

AMBITO	CLUSTER	Indicatore di performance (KPI)	Descrittore
COMMERCIALE	Tempi di Risposta	Tempo medio per l'emissione di un'offerta	
		Tempo medio per l'emissione della conferma d'ordine o per la preparazione del contratto	
	Redemption offerte	Rapporto tra gli ordini andati a buon fine e il totale delle offerte fatte	
	Potenzialità di vendita	Valore Futuro del commerciale	Sommatoria PREVISIONE Cash Flow generato in futuro (alla chiusura del periodo) dai Clienti del venditore (Inclusa stime nuove acquisizioni), al netto dei costi di investimento (es. formazione), sviluppo (es. trasferte iniziative), ritenzione (es. piano incentivazione, provvigioni) del venditore stesso) / Sommatoria obiettivi vendita raggiunti al termine del periodo di valutazione
		Vendite per cliente	
		Prodotti venduti/cliente	
		Capacità di acquisire nuovi clienti	
	Penetrazione Mercato	Posizionamento rispetto alla concorrenza	
		% del mercato conquistata o persa rispetto all'anno precedente	
		Quota di mercato servita	
		Grado di concentrazione e di differenziazione	
	Fidelizzazione Clienti	Rapporto clienti acquisiti/clienti perduti	
		Tasso di fidelizzazione dei clienti	
		Tasso di riacquisto dei clienti	
		Tasso di soddisfazione/insoddisfazione dei clienti	
		% Clienti soddisfatti/totale Clienti	
	Redditività	Rapporto clienti acquisiti/clienti perduti	
		Volume delle vendite (€, pezzi)	
		Marginalità delle vendite	
		% di clienti chiave	
		Costo per contatto	
		Valore vendite acquisite/valore vendite perdute	