

شاخص‌های مدیر عملیات فروش

برخی از شاخص‌های عملکردی و کاربردی برای تیم شما



KPI چیست؟



- شاخص‌های کلیدی عملکردی یا همان Key Performance Indicators، در واقع متریک‌ها و معیارهای اندازه‌گیری هستند، که به ما در تعیین درستی انجام کارها و فعالیت‌هایمان کمک می‌کنند.

- ما با استفاده از KPIها، قرار است تا بدانیم در چه وضعیتی هستیم و با اندازه‌گیری این پارامترها، می‌توانیم بگوییم که در راه رسیدن به اهدافمان چگونه عمل می‌کنیم.



شاخص‌های اصلی

دستیابی به سهمیه فروش
Sales Quota Attainment

۱

طول چرخه فروش
Sales Cycle Length

۲

بهره‌وری فروش
Sales Productivity

۳

دقت پیش‌بینی فروش
Sales Forecast Accuracy

۴

اثربخشی افزایش فروش
Sales Enablement Effectiveness

۵

کارایی فرآیند فروش
Sales Process Efficiency

۶

هزینه جذب مشتری
Customer Acquisition Cost (CAC)

۷

استفاده از فناوری فروش
Sales Technology Utilization

۸



شاخص‌های اصلی

کیفیت داده
Data Quality

۹

بهره‌وری هزینه عملیات فروش
Sales Operations Cost Efficiency

۱۰

۱. دستیابی به سهمیه فروش

Sales Quota Attainment

عملکرد کلی تیم فروش را در برابر اهداف درآمدی تعیین شده اندازه گیری می کند. این شاخص نشان دهنده اثربخشی عملیات فروش در حمایت از تیم فروش برای دستیابی به اهداف است.

$$\text{دستیابی به سهمیه فروش} = (\text{فروش واقعی} / \text{سهمیه فروش}) \times 100\%$$

۲. طول چرخه فروش

Sales Cycle Length

میانگین زمان لازم برای بستن معامله را اندازه گیری می کند. این KPI کارایی فرآیند فروش را نشان می دهد و زمینه هایی را برای بهبود از طریق عملیات فروش مشخص می کند.

طول چرخه فروش = کل زمان چرخه فروش / تعداد
معاملات

۳. بهره‌وری فروش

Sales Productivity

کارایی تیم فروش را با مقایسه خروجی فروش با منابع ورودی اندازه‌گیری می‌کند. این معیار نشان‌دهنده اثربخشی عملیات فروش در بهینه‌سازی منابع فروش است.

بهره‌وری فروش = کل درآمد فروش / کل منابع فروش

۴. دقت پیش‌بینی فروش

Sales Forecast Accuracy

دقت پیش‌بینی‌های فروش را اندازه‌گیری می‌کند. این نشان دهنده اثربخشی عملیات فروش در ارائه داده‌های قابل اعتماد برای برنامه‌ریزی و تخصیص منابع است.

دقت پیش‌بینی = (فروش واقعی - فروش پیش‌بینی)
شده / فروش پیش‌بینی شده

۵. اثربخشی افزایش فروش

Sales Enablement Effectiveness

تاثیر برنامه های فعال سازی فروش را بر عملکرد فروش اندازه گیری می کند. این KPI نشان دهنده اثربخشی عملیات فروش در تجهیز تیم فروش به ابزار و منابع لازم است.

معمولاً از طریق نظرسنجی ها و داده های عملکرد فروش اندازه گیری می شود.

۶. کارایی فرآیند فروش

Sales Process Efficiency

کارایی فرآیند فروش را با شناسایی تنگناها و زمینه های بهبود می سنجد. این نشان دهنده اثربخشی عملیات فروش در بهینه سازی قیف فروش است.

معمولاً از طریق نقشه برداری فرآیند و مطالعات زمان اندازه گیری می شود.

۷. هزینه جذب مشتری

Customer Acquisition Cost (CAC)

کل هزینه جذب مشتری جدید را اندازه گیری می کند. این معیار نشان دهنده کارایی تلاش های فروش و بازاریابی است که توسط عملیات فروش پشتیبانی می شوند.

$$CAC = \text{مجموع هزینه جذب مشتریان جدید} / \text{تعداد مشتریان جدید به دست آمده}$$

۸. استفاده از فناوری فروش

Sales Technology Utilization

پذیرش و استفاده از ابزارهای فناوری فروش را اندازه گیری می کند. این شاخص نشان دهنده اثربخشی عملیات فروش در ارائه و پشتیبانی ابزارهای مناسب است.

معمولاً از طریق داده های استفاده و نظرسنجی های کاربران اندازه گیری می شود.

۹. کیفیت داده

Data Quality

دقت و کامل بودن داده های فروش را اندازه گیری می کند. این نشان دهنده اثربخشی عملیات فروش در حفظ یکپارچگی داده ها برای تصمیم گیری است.

معمولاً از طریق ممیزی داده ها و بررسی کیفیت اندازه گیری می شود.

۱۰. بهره‌وری هزینه عملیات فروش

Sales Operations Cost Efficiency

مقرون به صرفه بودن عملکرد عملیات فروش را اندازه گیری می کند. این KPI نشان دهنده کارایی عملیات فروش در مدیریت منابع و به حداکثر رساندن ROI است.

کارایی هزینه عملیات فروش = خروجی عملیات فروش /
هزینه‌های عملیات فروش

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما