
Table des matières

	Introduction générale	3
	Avertissement aux lecteurs	7
	Mode de présentation de l'ouvrage	9
	Les termes utilisés.....	11
CHAPITRE 1	Le rôle d'un tableau de bord	13
	Introduction	13
	À quoi sert un tableau de bord ?	14
	Les principaux objectifs du tableau de bord.....	16
	Son mode d'emploi	17
CHAPITRE 2	Ses particularités techniques	21
	Les principales étapes de sa création	22
	Le principe de la « poupée russe ».....	25
	Les différentes sources du tableau de bord.....	27
CHAPITRE 3	Les acteurs du tableau de bord	31
	À qui sert un tableau de bord ?	31
	Qui doit le mettre en place ?.....	32
	Les responsables de son fonctionnement.....	34

CHAPITRE 4	Les différents types de tableau de bord.....	37
	Le tableau de bord commercial.....	39
	Le tableau de bord technique.....	45
	Le tableau de bord social.....	56
	Le tableau de bord des dirigeants.....	61
CHAPITRE 5	Les conditions essentielles de son utilité.....	67
	Les règles à respecter lors de sa construction.....	67
	Les erreurs à éviter lors de son utilisation.....	69
CHAPITRE 6	L'étude de cas Meblantoc.....	71
	Le tableau de bord du responsable ADV.....	77
	Le tableau de bord du responsable SAV.....	79
	Le tableau de bord du responsable des achats.....	80
	Le tableau de bord de la responsable comptable.....	82
	Le tableau de bord du directeur des ventes.....	85
	Le tableau de bord du directeur technique.....	89
	Le tableau de bord de la gérante.....	92
	Conclusion générale.....	97
	Lexique.....	101
	Bibliographie.....	105