

## 2 – Échantillon d'un plan stratégique : microbrasserie

	Objectifs	Buts	Indicateurs	Initiatives
<b>Point de vue financier</b>	<i>Augmentation des recettes</i>	<i>Augmentation nette des recettes de 10 %</i>	<i>États financiers</i>	<i>Élaborer de nouvelles politiques de crédit pour les distributeurs</i>
<b>Point de vue du client</b>	<i>Moyenne élevée de la satisfaction de la clientèle</i>	<i>Augmentation d'en moyenne 15 % de la valeur de chaque achat</i>	<i>Valeur des factures de chaque vente</i>	<i>Améliorer la variété de produits et créer des rabais combinés</i>
<b>Point de vue du processus interne</b>	<i>Offrir une variété de circuits de vente</i>	<i>Transférer au moins 30 % des ventes vers de nouveaux circuits</i>	<i>Pourcentage des ventes par circuit</i>	<i>Mettre sur pied une équipe de télémarketing et une boutique virtuelle</i>
<b>Point de vue apprentissage et croissance</b>	<i>Disposer d'une équipe de vente performante</i>	<i>Former 100 % de l'équipe de vente</i>	<i>Nombre de certificats obtenus par l'équipe</i>	<i>Former un partenariat avec une entreprise offrant des cours en ligne</i>