

Para profissionais de usados.

## Sabia que..? N°5 Como medir a performance do seu negócio

### Como medir a performance do seu negócio

Tudo aquilo que não é medido não pode ser melhorado. Assim, implementar indicadores de performance é uma forma fantástica de compreender, gerir e melhorar o negócio.

Mas o que é um indicador de performance (KPI)? Existe muita confusão sobre a diferença entre KPIs e métricas. Descrever esta diferença ajuda a tornar mais claro por que apenas alguns tipos de métricas podem ser KPIs.



### Uma métrica é

Qualquer coisa que você pode medir. O número de visitas ao site, o número de pedidos de informação recebidos, a temperatura média do stand - todos são métricas operacionais. Mas quais desses números interessam? Em quais você irá basear as suas decisões? Aí entra o KPI.

### Um indicador de performance (KPI)

Um tipo especial de métrica, um que está directamente ligado ao sucesso da organização. Nos negócios de carros usados são comuns, por exemplo, o lucro por unidade, a média de dias de stock, as unidades por vendedor por mês, etc.

Um dos maiores desafios é seleccionar o que medir. A prioridade é focar-se em factores quantificáveis que estejam directamente ligados ao sucesso do seu negócio em particular. Tenha em mente que quantificável não é igual a financeiro. Apesar dos indicadores de performance financeiros estarem entre os mais usados não significa que os não financeiros não sejam tão ou mais importantes. Por exemplo, se o sucesso ou fracasso de um negócio está na qualidade do serviço ao cliente é isso que deve ser medido através de, por exemplo, número de reclamações recebidas.

Um KPI tem que medir algo que indica o progresso em direcção a um determinado objectivo estratégico do negócio. A sua contínua medição e análise é uma forma de obter uma compreensão objectiva do que está a acontecer no seu negócio e como pode melhorar o seu desempenho.

Para medir e melhorar o desempenho é necessário acompanhar os KPIs certos. Esta pode ser a diferença entre o sucesso e o fracasso do seu negócio.

Na próxima edição falar-lhe-emos dos KPIs que deve seguir no seu negócio de usados.