

	<p style="text-align: center;"><b>Up ! Enhanced Management</b></p> <p><b>9 Le contrôle de la firme et de son environnement</b></p> <p><b>9.7 Le suivi des clients</b></p>	<p>Première édition</p> <p><a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a></p> <p><a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a></p>
---	---	--

$$\xi_{\text{PIB}/\text{Change}} = \frac{\frac{\delta \text{ PIB}}{\text{PIB}}}{\frac{\delta \tau_{\text{Change}}}{\tau_{\text{Change}}}}$$

- L'**élasticité des exportations par rapport au taux de change**.

$$\xi_{\text{Exportations}/\text{Change}} = \frac{\frac{\delta \text{ Exportations}}{\text{Exportations}}}{\frac{\delta \tau_{\text{Change}}}{\tau_{\text{Change}}}}$$

&

- L'**élasticité des importations par rapport au taux de change**.

$$\xi_{\text{Importations}/\text{Change}} = \frac{\frac{\delta \text{ Importations}}{\text{Importations}}}{\frac{\delta \tau_{\text{Change}}}{\tau_{\text{Change}}}}$$

#### 9.6.4 L'ouverture à l'international

&

- Le **degré d'ouverture à l'international** mesure la proportion des échanges avec l'extérieur par rapport au **Produit Intérieur Brut (PIB)**.

$$\tau_{\text{OuvertureInternationale}} = \frac{\text{Exportations} + \text{Importations}}{2 * \text{PIB}}$$

&

- La **balance commerciale** mesure la différence entre le montant de ce qui est exporté et le montant de ce qui est importé.

$$\text{BalanceCommerciale} = \text{Exportations} - \text{Importations}$$

Il est aussi intéressant de mesurer la proportion de la balance par rapport au **Produit Intérieur Brut (PIB)**.

$$\tau_{\text{BalanceCommerciale}} = \frac{\text{Exportations} - \text{Importations}}{\text{PIB}}$$

&

- Le **taux de couverture** mesure la proportion des exportations par rapport aux importations.

$$\tau_{\text{Couverture}} = \frac{\text{Exportations}}{\text{Importations}}$$

### 9.7 Le suivi des clients

La métrologie doit également suivre les clients qui sont à l'origine de la création de valeur pour l'entreprise et pour tous ses acteurs. Deux statistiques classiques sont établies périodiquement :

- Celle concernant l'encaissement des factures.
- Celle concernant la satisfaction des clients.