***Aşağıdaki iki hedefi SMART kriterlerini karşılayacak şekilde yeniden yazın. Ardından, bu hedefleri Belirli, Ölçülebilir, Ulaşılabilir, İlgili ve Zaman Sınırlamalı yapan şeyleri açıklayın.***

**Birinci Hedef:** "Yeşil Ofis, marka bilinirliğini artırmak istiyor."

**Birinci SMART Hedef:** “Yeşil Ofis, yeni müşterilere ulaşabilmek ve marka tanınırlığını arttırabilmek için web sitesini yeniden tasarlayacak ve basılı bir katalogla tanıtacaktır” Web sitesi sayesinde tekil ziyaretçi sayısında her ay en az 15 bin artış beklenmektedir. Proje yılın üçüncü çeyreğinde tamamlanacak ve Yeşil Ofisin bu hizmetiyle birlikte müşteri tabanının en az %15 oranında büyümesi öngörülmektedir.

| **Hedefi belirli kılan nedir? Hedef, belirsizliği ortadan kaldırmaya yetecek kadar ayrıntı içeriyor mu?**  ***Yanıt:*** *Ekip yeni hizmetini sunmak için ne yapması gerektiğine hakim: Yeni müşterilere ulaşabilmek için web sitesini yeniden tasarlayacak ve basılı bir katalog ile tanıtacaktır.* |
| --- |
| **Hedefi ölçülebilir kılan nedir? Hedef, başarıyı ölçmeye yönelik metrikler içeriyor mu?**  ***Yanıt:*** *Sunulan hizmet sayesinde müşteri tabanında en az %15 oranında büyüme öngörülmesi.* |
| **Hedefi ulaşılabilir kılan nedir? Hedef, eldeki kaynaklar ve takvim göz önüne alındığında gerçekçi mi?**  ***Yanıt:*** *Web sitesi sayesinde tekil ziyaretçi sayısının her geçen ay en az 15 bin artması.* |
| **Hedefi ilgili kılan nedir? Hedef, projenin ya da işletmenin genel hedeflerini destekliyor mu?**  ***Yanıt:*** *Marka tanınırlığını arttırabilmek için yeni müşterilere ulaşmak gerekmektedir. Bu sayede Projenin ana hedefi olan gelir arttırma hedefine de katkıda bulunulacaktır.* |
| **Hedefi zaman sınırlamalı kılan nedir? Hedef, belli bir takvim ya da teslim tarihi öngörüyor mu?**  ***Yanıt:*** *Hedefin Proje sonuna kadar yani yılın üçüncü çeyreğine kadar tamamlanması öngörülüyor.* |

**İkinci Hedef:** "Yeşil Ofis, müşteri koruma oranını yükseltmek istiyor."

**İkinci SMART Hedef:** “Yeşil Ofis, müşteri koruma oranını bu yıl en az %10 oranında artırmak için bir operasyon ve eğitim planı oluşturacaktır Müşterilere bu sayede daha kapsamlı bir hizmet sunulup, mevcut müşterilerin %85’ lik kısmı hedeflenecek ve %90’ın üzerinde müşteri memnuniyet oranı yakalanması sağlanacaktır.” Proje yılın üçüncü çeyreğinde sonlanacaktır.

| **Hedefi belirli kılan nedir? Hedef, belirsizliği ortadan kaldırmaya yetecek kadar ayrıntı içeriyor mu?**  ***Yanıt:*** *Ekip müşteri koruma oranını artırabilmek için bir operasyon ve eğitim planı hedeflemektedir. Ekip yeterince bilgiye hakimdir.* |
| --- |
| **Hedefi ölçülebilir kılan nedir? Hedef, başarıyı ölçmeye yönelik metrikler içeriyor mu?**  ***Yanıt:*** *Müşteri koruma oranının en az %10 oranında artması ve %90 üzerinde müşteri memnuniyeti sağlanacak olması hedef için metriklerdendir.* |
| **Hedefi ulaşılabilir kılan nedir? Hedef, eldeki kaynaklar ve takvim göz önüne alındığında gerçekçi mi?**  ***Yanıt:*** *Mevcut müşterilerin %85’ine ulaşmayı hedeflemesi.* |
| **Hedefi ilgili kılan nedir? Hedef, projenin ya da işletmenin genel hedeflerini destekliyor mu?**  ***Yanıt:*** *Müşteri memnuniyetini sağlamak ve müşteri koruma oranını yükseltmek, ana hedef olan gelir arttırmayı destekler niteliktedir.* |
| **Hedefi zaman sınırlamalı kılan nedir? Hedef, belli bir takvim ya da teslim tarihi öngörüyor mu?**  ***Yanıt:*** *Hedefin gerçekleşmesi için 1 yıllık bir süreç var.* |