



# Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình

Mẫu: MT01

Soạt xét: 01

Hiệu lực: 01/07/2018

Ngày: 14/09/2018	Ngày: 14/09/2018
Phê duyệt	Kiểm tra
Đỗ Hà Nam	Đỗ Hà Phương

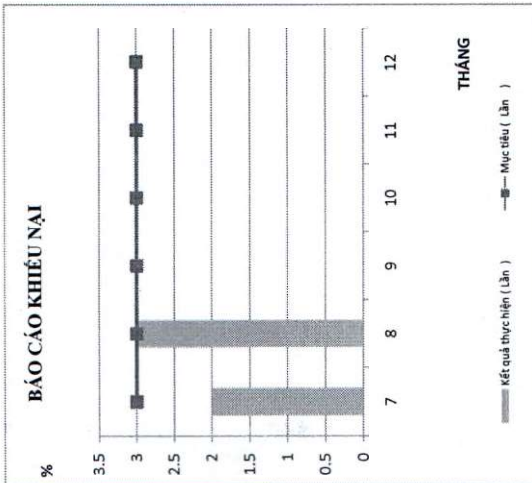
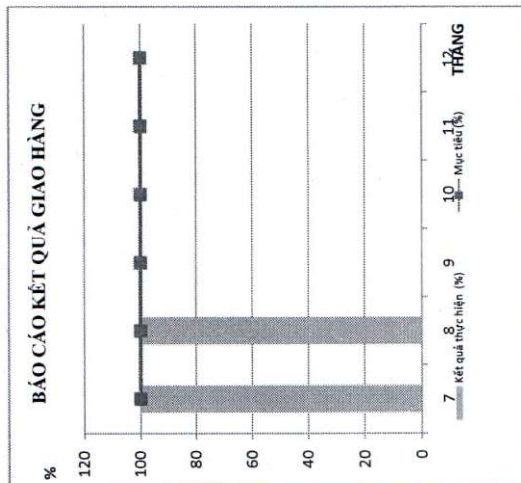
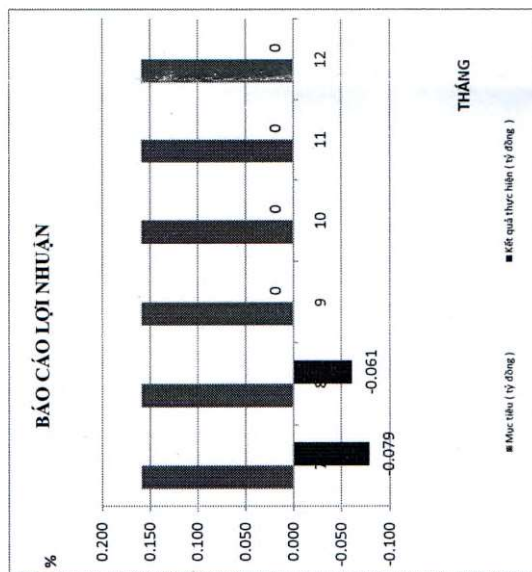
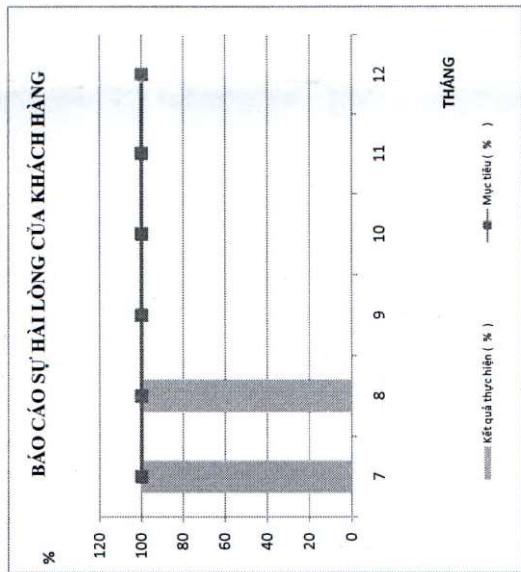
1. Phòng ban/ Đơn vị: TTTM Buôn Ma Thuột

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex (tháng 8/2018)

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi		Năm: 2018						Trung bình năm
				Tháng		7	8	9	10	11	12	
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)		100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ					
2	Số khiếu nại khách hàng	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mục tiêu: tối đa 3 lần/tháng	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu ( Lăn )		3	3	3	3	3	3	
				Kết quả thực hiện ( Lăn )		2	3					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ					
3	Sự hài lòng của khách hàng	- Chăm sóc Khách hàng qua điện thoại Tỷ lệ hài lòng của khách hàng = số khách hàng hài lòng/ tổng khách nhận cuộc gọi chăm sóc	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu ( % )		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện ( % )		100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ					
4	Lợi nhuận trước thuế và lương	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Vũ Quốc Toàn	Mục tiêu ( tỷ đồng )		0.159	0.159	0.159	0.159	0.159	0.159	0.954
				Kết quả thực hiện ( tỷ đồng )		-0.079	-0.061					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		K	K					



Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện
<p>Mục tiêu lợi nhuận trước thuế tháng 08 không đạt vì doanh thu thấp không bù đắp được chi phí, các khoản chiết khấu hỗ trợ mua - bán hàng các nhà cung cấp chưa kịp trả về, nên không kịp phân bổ vào lợi nhuận.</p>	<p>- Nhân sự: Đào tạo đội ngũ nhân viên bán hàng chuyên nghiệp hơn.</p> <p>- Chăm sóc khách hàng: Liên hệ đến Khách hàng nhiều hơn để phục vụ tốt các nhu cầu từ Khách hàng.</p> <p>- Marketing: Quảng bá mạnh và xây dựng các chương trình khuyến mãi cạnh tranh với đối thủ để đạt được chỉ tiêu đưa ra.</p> <p>- Bán hàng: Bám sát các chương trình bán hàng của Đối thủ, có giải pháp kịp thời và chủ động trong công tác bán hàng.</p>	<p>BP. Siêu thị sẽ tìm mọi giải pháp để hoàn thành mục tiêu trong tháng 09.</p>







## Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình

Matti

Soát xét

Hiệu lực

**1. Phòng ban/ Đơn vị: TTMM Buôn Ma Thuột (Nông sản)**

2. Mục tiêu: tháng 8/2018

Ngày: ...14.../...9.../2018

Phê duyệt	Kiểm tra
	

Đỗ Hà Nam

Đỗ Hà Phương

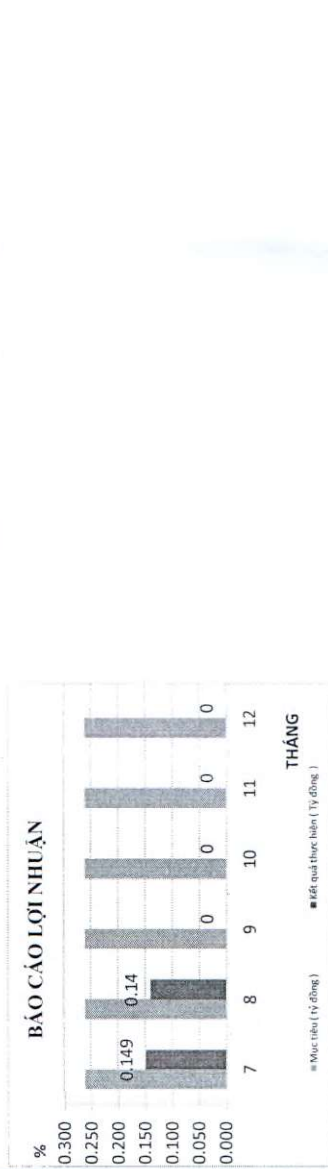
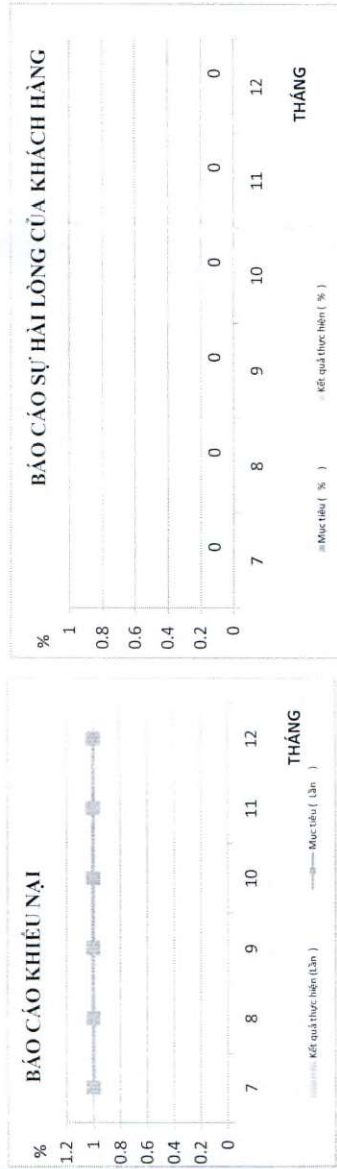
TRUNG TÂM THƯƠNG MẠI  
CHÍNH SÁCH CẬP ĐÓM  
INTIMEX

TRUNG TÂM THƯƠNG MẠI  
CHÍNH SÁCH CẬP ĐÓM  
INTIMEX

TRUNG TÂM THƯƠNG MẠI  
CHÍNH SÁCH CẬP ĐÓM  
INTIMEX

Năm: 2018

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phương pháp đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi		Năm: 2018					
				Tháng		7	8	9	10	11	12
1	Phương án kinh doanh đạt hiệu quả 100% (hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Tỷ lệ PAKD hiệu quả = (tổng số lượng PAKD hiệu quả/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	- Nguyễn Khắc Sơn	Mục tiêu ( % )	100	100	100	100	100	100	100
2	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn = (Số hợp đồng đã giao đúng hạn/ Tổng số hợp đồng phải giao hàng) x 100	- Đặng Huyền Nỳ	Kết quả thực hiện ( % )	100	100	100	100	100	100	100
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Nỳ	ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
4	Sự hài lòng của khách hàng	- KD nông sản khảo sát 01 lần/ năm. Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	- Đặng Huyền Nỳ	Mục tiêu ( % )	1	1	1	1	1	1	1
5	Lợi nhuận trước thuế và lương	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Võ Văn Minh	Kết quả thực hiện ( % )	0	0	0	0	0	0	0
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
				Mục tiêu ( % )							
				Kết quả thực hiện ( % )							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							
				Mục tiêu ( tỷ đồng )	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261
				Kết quả thực hiện ( Tỷ đồng )	0.149	0.14					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K	K					



Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện
- Gia cả phê trong tháng 8 tiếp tục giám, thị trường giao dịch ít, kho ráp hợp đồng mua bán. Biên độ lợi nhuận của mua bán thương mại thấp nên dẫn đến lợi nhuận	- Tập trung hơn trong mua bán hàng hóa, thực hiện mua ngay bán ngay, giảm rủi ro tăng lợi nhuận. Chủ động hơn trong công tác khai thác khách hàng mới, tìm các nguồn hàng tin cậy và đổi tác uy tín để giao dịch	Tháng 9/2018 Võ Văn Minh Đảng Huyện Ny

