



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

Mẫu: MT01

Số xét: 01

Hiệu lực: 01/07/2018

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

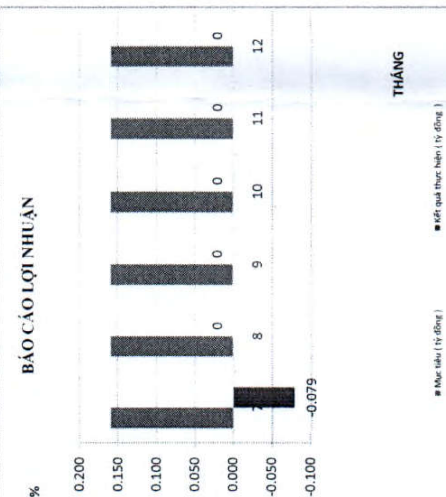
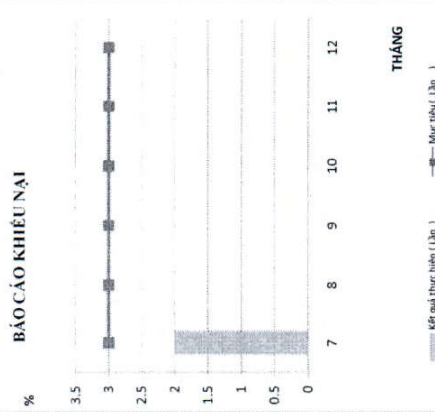
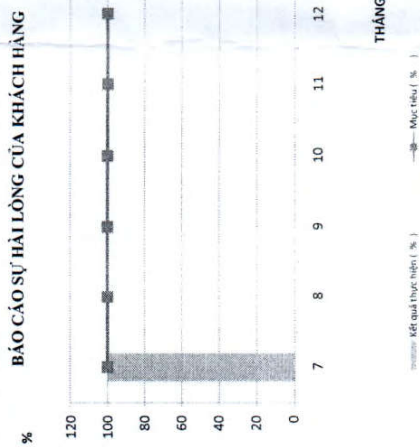
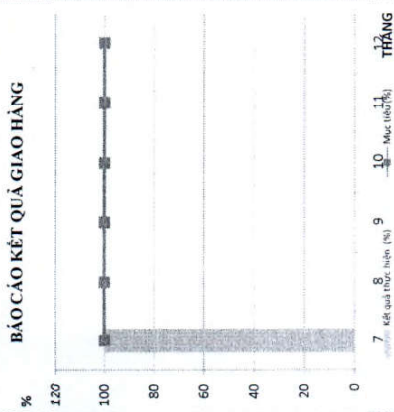
2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex (tháng 07/2018)

Phê duyệt	Ngày: 07/07/2018
Kiểm tra	
Sáng tạo	

GIÁM ĐỐC  
Quốc Toàn

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2018						Trung bình năm
					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						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	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						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	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 hàng nhân cuộc gọi chăm sóc	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu ( % )	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện ( % )	100						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	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						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (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	
Mục tiêu lợi nhuận trước thuế tháng 07 không đạt vì doanh thu thấp không bù đắp được chi phí, các khoản chiết khấu hỗ trợ sau bán hàng các nhà cung cấp trả về không kịp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân sự: đào tạo đội ngũ nhân viên bán hàng chuyên nghiệp hơn.</li> <li>- Chăm sóc khách hàng: liên hệ đến Khách hàng nhiều hơn để phục vụ tốt các nhu cầu từ Khách hàng.</li> <li>- Marketing: Quảng bá mạnh và xây dựng các chương trình khuyến mãi cạnh tranh với đối thủ để đạt được chỉ tiêu đưa ra.</li> </ul>	BP Siêu thị sẽ có trách nhiệm hoàn thành mục tiêu trong tháng 08.	





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

Mẫu: MT01

Soạt xét: 01

Hiệu lực: 01/07/2018

Ngày: 15/07/2018	Kiểm tra: 15/07/2018
Phê duyệt:	Kiểm tra:
Đỗ Hà Nam	Đỗ Hà Nam

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

2. Mục tiêu: tháng 07/2018

BẢNG THEO DÕI VÀ ĐÁNH GIÁ																	
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng (hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi	Năm: 2018												Trung bình năm
					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	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện ( % )	100												
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ												
2	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn = (Số hợp đồng đã giao đúng hạn theo HD giao hàng/ Tổng hướng dẫn giao hàng trong tháng) x 100	- Đặng Huyền Ný	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100												
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ												
3	Khiếu nại của khách hàng	Khiếu nại về trọng lượng từ 1% trở lên hoặc vi phạm cam kết chất lượng trên hợp đồng	- Đặng Huyền Ný	Mục tiêu ( Lần )	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
				Kết quả thực hiện (Lần )	0												
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ												
4	Lợi nhuận trước thuế và lương	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Võ Văn Minh	Mục tiêu ( tỷ đồng )	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	0.261	1.564	
				Kết quả thực hiện ( Tỷ đồng )	0.149												
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K												



GIÁM ĐỐC  
TRUNG TÂM  
CHÍNH SÁCH  
TÀI CHÍNH  
TẠI ĐÀK LẮK





Kế hoạch thực hiện hành động			Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục		
-Gia cả phê trong tháng 7 không nhiều biến động tuy nhiên giá khá thấp. Biên độ lợi nhuận của mua bán thương mại thấp nên dẫn đến lợi nhuận thấp.	- Tập trung hơn trong mua bán hàng hóa, thực hiện mua ngay bán ngay, giảm rủi ro tăng lợi nhuận. Khi cơ hội xin ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc để mua hàng.		Tháng 8/2018 Võ Văn Minh Đảng Huyện Ny

