

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

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

2. Mục tiêu: *tháng 6/2018*

Ngày: .../.../... 2018

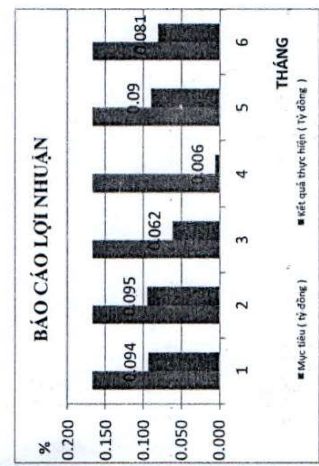
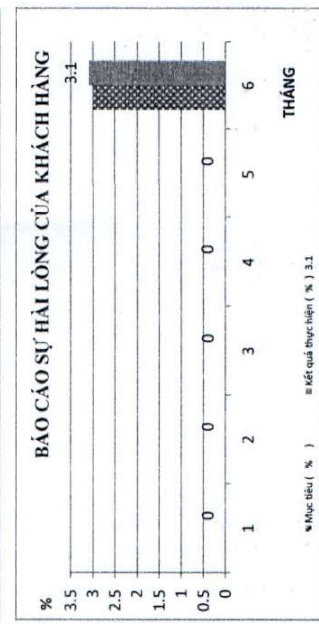
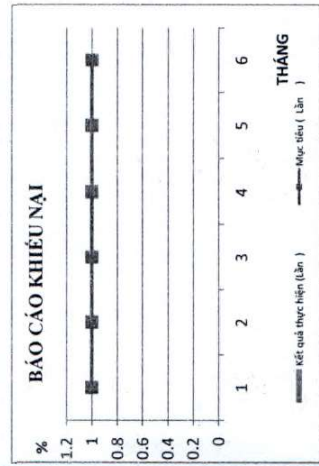
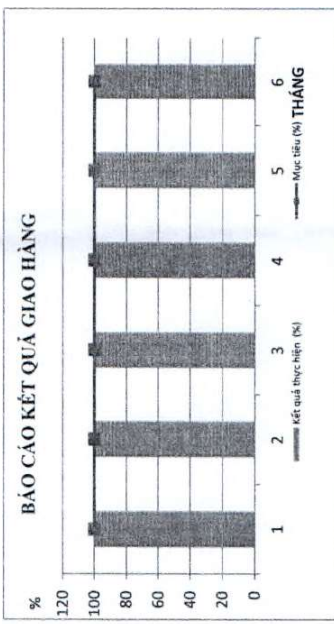
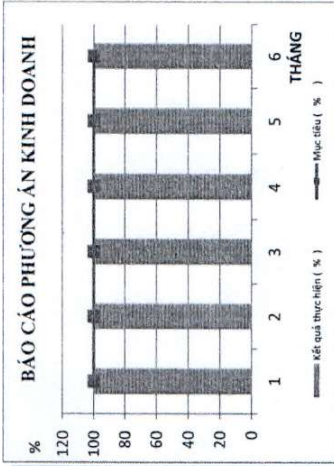
Phê duyệt: *[Signature]*

Kiểm tra: *[Signature]*

Số: *[Signature]*

Trang: *[Signature]*

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng (hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Phương pháp đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi	Năm: 2018					
					1	2	3	4	5	6
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 (%) Kết quả thực hiện (%) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	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 Ný	Mục tiêu (%) Kết quả thực hiện (%) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	100	100	100	100	100	100
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Ný	Mục tiêu (Lần) Kết quả thực hiện (Lần) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	1	1	1	1	1	1
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 Ný	Mục tiêu (%) Kết quả thực hiện (%) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	0	0	0	0	0	0
5	Lợi nhuận trước thuế và lương	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Võ Văn Minh	Mục tiêu (tỷ đồng) Kết quả thực hiện (Tỷ đồng) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	1.000



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		
-Giá cả phê trong tháng 6 khá biến động, tiếp tục giảm khá sâu trong tháng. Thị trường giao dịch ít, khó rap hợp đồng mua bán.	- Tập trung hơn trong mua bán hàng hóa, thực hiện mua ngay bán ngay, giảm rủi ro tăng lợi nhuận. Khi có cơ hội xin ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc để mua hàng.		Tháng 7/2018 Võ Văn Minh Đảng Huyện Ny





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

Mẫu: MT01
Số xét: 00
Hiệu lực: 1/7/2018

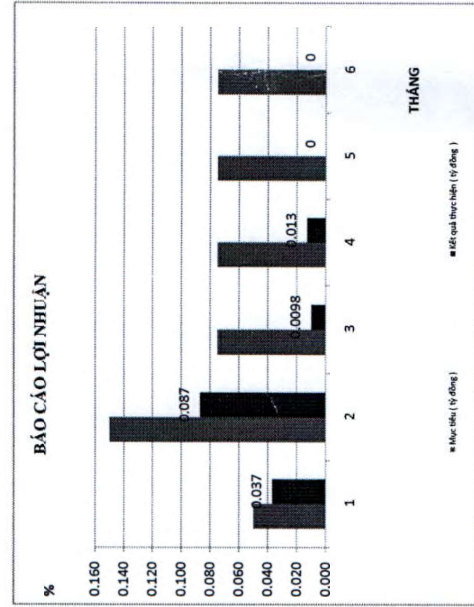
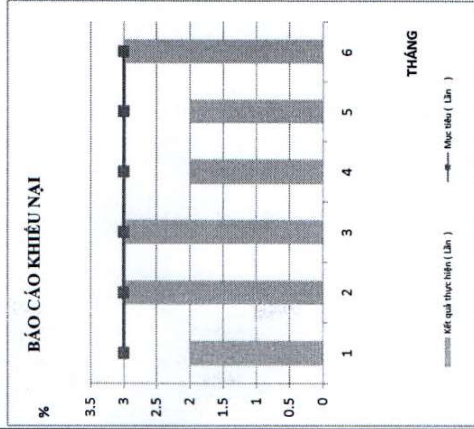
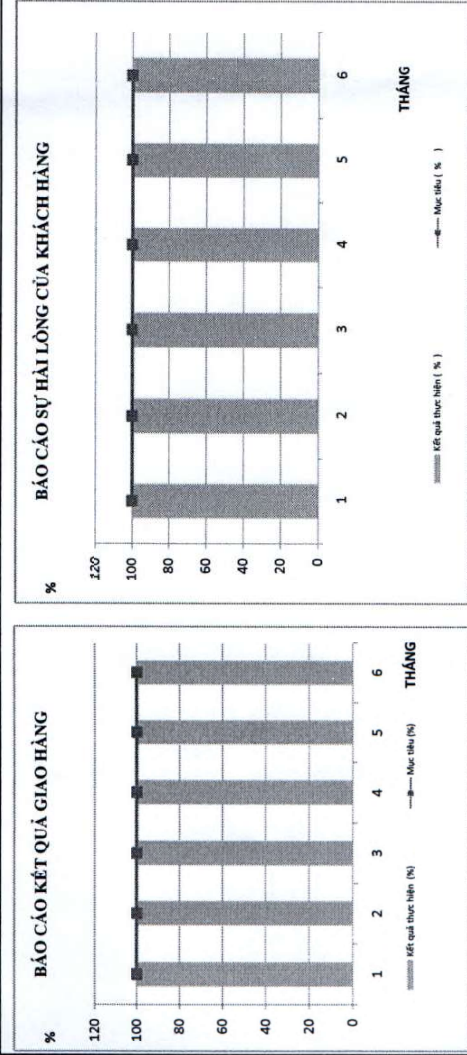
1. Phòng ban/ Đơn vị: TTTM Buôn Ma Thuột

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex Tháng 6/2018

Phê duyệt	Kiểm tra	Ngày: .../.../...
TRUNG TÂM THƯƠNG MẠI		
CHÍNH QUẢN LÝ		
TÀI CHÍNH		
TÀI ĐẠO		

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi					
				Tháng					
				1	2	3	4	5	6
									Trung bình năm
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn	Huỳnh Thị Thùy Vân	100	100	100	100	100	100
				100	100	100	100	100	100
				Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
2	Số khiếu nại khách hàng	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mục tiêu: tốt đa 3 lần/tháng	Huỳnh Thị Thùy Vân	3	3	3	3	3	3
				2	3	3	2	2	3
				Đ	Đ	Đ	Đ	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 Thùy Vân	100	100	100	100	100	100
				100	100	100	100	100	100
				Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
				0.050	0.150	0.075	0.075	0.075	0.500
4	Lợi nhuận trước thuế	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Vũ Quốc Toàn	0.037	0.087	0.0098	0.013	-0.061	-0.03
				K	K	K	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 06 không đạt vì trong tháng đơn vị chạy chương trình xử lý nhiều model hàng trưng bày bỏ mẫu (những model này đều được nhà cung cấp hỗ trợ sau). Thực tế, đơn vị vẫn có lợi nhuận vì các khoản chiết khấu từ nhà cung cấp thường nhận sau 30 ngày chạy chương trình.</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>BP.Siêu thị sẽ có trách nhiệm hoàn thành mục tiêu trong tháng 07.</p>

