

	Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình		
	Mẫu	MT01	
	Soát xét	00	
	Hiệu lực	07/10/2017	

Ngày: 04/10/2018

Phê duyệt: 

Kiểm tra: 

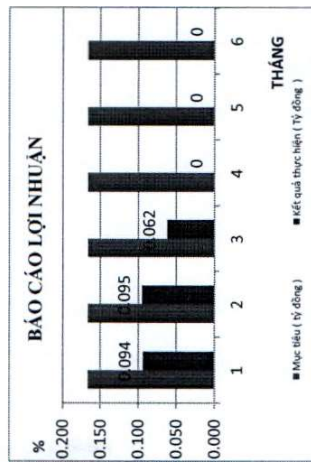
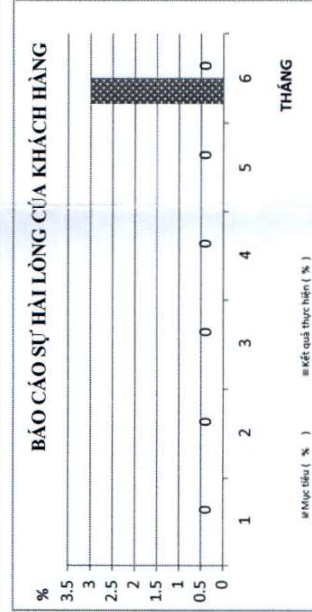
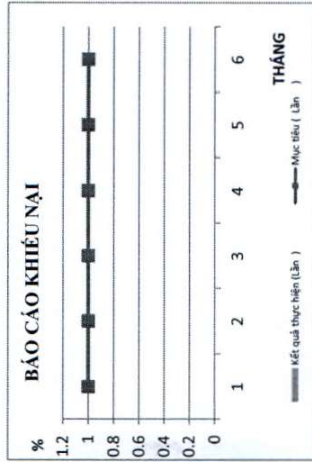
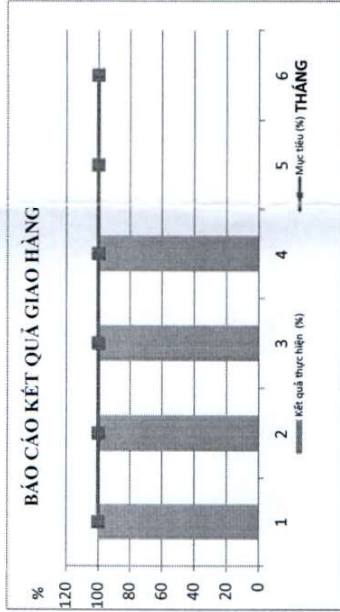
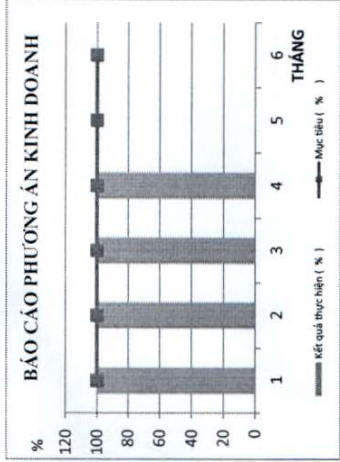
TRUNG TÂM MA THUẬT
CHÍNH ANH CỤC TẬP ĐOÀN
INTIMEX
TẠI ĐÀ LẮK

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

2. Mục tiêu: Tháng 04/2018

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	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 Đ	100 100 Đ	100 100 Đ	100 100 Đ	100 100 Đ	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 Ny	Mục tiêu (%) Kết quả thực hiện (%) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	100 100 Đ	100 100 Đ	100 100 Đ	100 100 Đ	100 100 Đ	100
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Ny	Mục tiêu (Lần) Kết quả thực hiện (Lần) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	1 0 Đ	1 0 Đ	1 0 Đ	1 0 Đ	1 0 Đ	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 Ny	Mục tiêu (%) Kết quả thực hiện (%) ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	 Đ	 Đ	 Đ	 Đ	 Đ	3
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 0.094 K	0.167 0.095 K	0.167 0.062 K	0.167 0.006 K	0.167 K	0.167 K





Kế hoạch thực hiện hành động			Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khác phục		Tháng 5/2018 Võ Văn Minh Đảng Huyện Ny
- Trong tháng tình hình thị trường không có nhiều biến động, giá khá thấp, thị trường giao dịch ít	- 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.		





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

Mẫu

MT01

Soát xét

00

Hiệu lực

10/7/2017

Ngày: 04/04/2018

04/04/2018

Phê duyệt

Kiểm tra

Kiểm tra

TRUNG TÂM

TRUNG TÂM

TRUNG TÂM

CHÍNH SÁCH

CHÍNH SÁCH

CHÍNH SÁCH

TÀI ĐĂNG

TÀI ĐĂNG

TÀI ĐĂNG

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

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex (tháng 04/2018)

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2018					
					1	2	3	4	5	6
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100	100	100
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	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: tối đa 3 lần/ tháng	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (Lăn)	3	3	3	3	3	3
				Kết quả thực hiện (Lăn)	2	3	3	2		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	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	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)	100	100	100	100		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	Đ		
4	Lợi nhuận trước thuế	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Vũ Quốc Toàn	Mục tiêu (tỷ đồng)	0.050	0.150	0.075	0.075	0.075	0.500
				Kết quả thực hiện (tỷ đồng)	0.037	0.087	0.0098	0.013		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (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
Mục tiêu lợi nhuận trước thuế tháng 04 không đạt vì nhu cầu mua sắm của người dân thấp, thời tiết không nóng nhiều dẫn đến nhu cầu mua sắm các mặt hàng điện lạnh không cao, bên cạnh đó đối thủ cạnh tranh đưa ra nhiều mức ưu đãi lớn nên cũng ảnh hưởng đến doanh thu.	Quảng bá mạnh và xây dựng các chương trình khuyến mãi cạnh tranh với đối thủ để đạt được chỉ tiêu đưa ra.	BP Siêu thị sẽ có trách nhiệm hoàn thành mục tiêu trong tháng 05.

BÁO CÁO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

120

80

60

40

20

0

1

2

3

4

5

6

THÁNG

Kết quả thực hiện (%)

Mục tiêu (%)

1	100	100
2	100	100
3	100	100
4	100	100
5	100	100
6	100	100

BÁO CÁO LỢI NHUẬN

0.160

0.140

0.120

0.100

0.080

0.060

0.040

0.020

0.000

1

2

3

4

5

6

THÁNG

Mục tiêu (tỷ đồng)

Kết quả thực hiện (tỷ đồng)

1	0.037	0.040
2	0.087	0.080
3	0.098	0.010
4	0.013	0.010
5	0.000	0.000
6	0.000	0.000

BÁO CÁO KẾT QUẢ GIAO HÀNG

120

80

60

40

20

0

1

2

3

4

5

6

THÁNG

Kết quả thực hiện (%)

Mục tiêu (%)

1	100	100
2	100	100
3	100	100
4	100	100
5	100	100
6	100	100

BÁO CÁO KHIẾU NẠI

3.5

3

2.5

2

1.5

1

0.5

0

1

2

3

4

5

6

THÁNG

Kết quả thực hiện (Lần)

Mục tiêu (Lần)

1	2	3
2	2	3
3	2	3
4	2	3
5	2	3
6	2	3

