

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

Mẫu: MT01

Số xét: 01

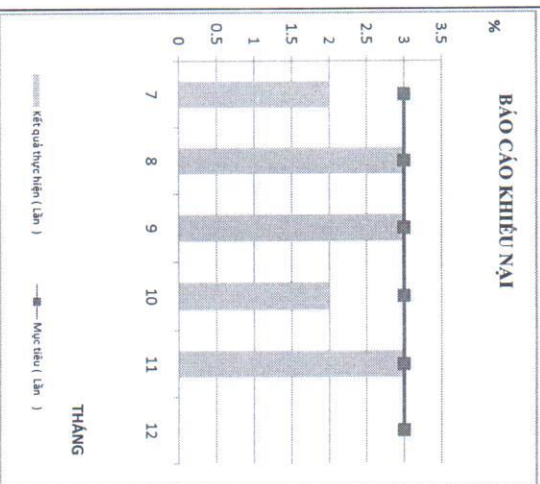
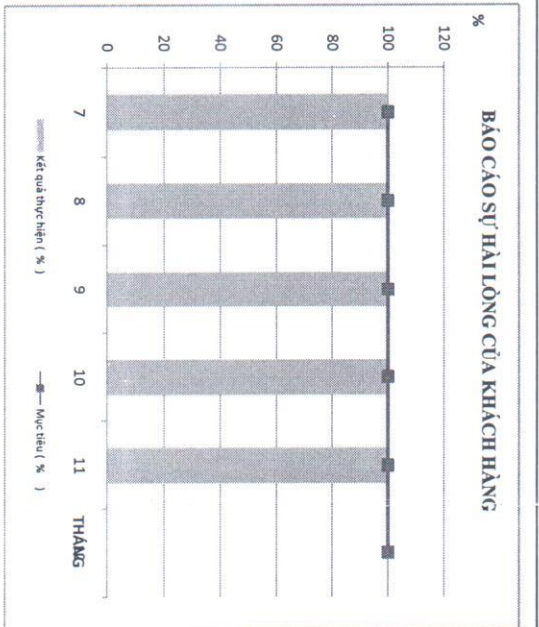
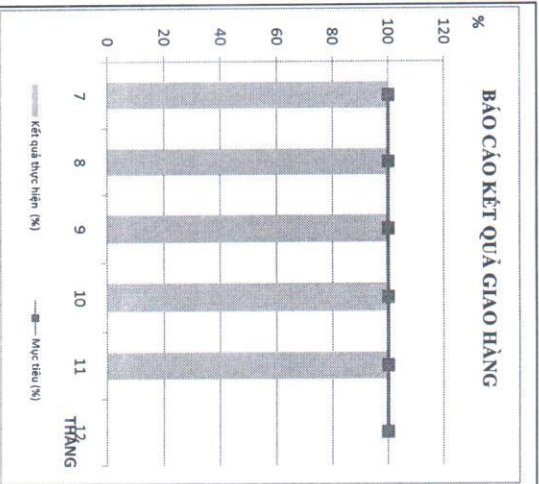
Hiệu lực: 01/07/2018

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

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex

Ngày: 30/06/2018	
Phê duyệt	Kiểm tra
	
Đỗ Hà Nam	Đỗ Hà Phương

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi		Năm: 2018						
				Tháng		7	8	9	10	11	12	Trung bình năm
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	100	100	100		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	Đ	Đ	Đ		
2	Số khiếu nại khách hàng	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mức tiêu: tối đa 3 lần/tháng	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu (Lần)		3	3	3	3	3	3	
				Kết quả thực hiện (Lần)		2	3	3	2	3		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		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 nhân cuộc gọi chăm sóc	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)		100	100	100	100	100		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	Đ	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	-0.021	0.006	-0.089		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (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>Mức tiêu lợi nhuận trước thuế tháng 11 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân sự: đào tạo đội ngũ nhân viên bán hàng chuyên nghiệp hơn.</li> <li>- Bán hàng: đa dạng các sản phẩm để phục vụ nhu cầu của Khách hàng.</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>	<p>BP: Siêu thị sẽ có trách nhiệm hoàn thành mục tiêu trong tháng 12.</p>

