

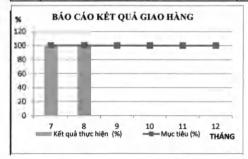
Mẫu	MT01			
Soát xét	00			
Hiệu lực	10/07/2017			

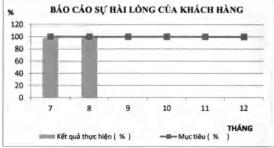
Ngày: ...5.../...9.../2017...
Phê duyệt Kiểm tra Soạn thâo

1. Phòng ban	Don vi:	TTTM	Buôn	Ma	Thuột
--------------	---------	------	------	----	-------

2. Myc tiêu: Siêu thị Intimex (tháng 8/2017)

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo	Người thực	Theo doi		Năm: 2017					Vã Quố
ou	Muc tieu / Cir tieu kinn doann, chat luying	(Đầu ra/Đầu vào)	hiện	Tháng	7	8	9	10	-11	12	Trung bình năm
				Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
1	Giao hàng đúng hẹn 100% Tỷ lệ giao hàng đú		en Huỳnh Thị Thủy Vân	Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Ð					
	Số khiếu nại khách hàng của Mụ	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường đầy nóng của trung tâm Mục tiêu: tối đa 5 lần/ tháng	ng Huỳnh Thị	Mục tiêu (Lần)	5	5	5	5	5	5	
2				Kết quả thực hiện (Lần)	2	2					
			ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Ð						
		- Chăm sóc Khách hàng qua điện thoại		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
3		Tỷ lệ hải lòng của khách hàng = số khách hàng hài Thủy Vân	Kết quả thực hiện (%)	98	100						
		lòng/ tổng khách nhận cuộc gọi chăm sóc		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K	Ð					





Kế hoạch thực hiện hành động						
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không	Hành động khắc phục	Trách nhiện & kỳ hạn thực hiện				



Mẫu	MT01	
Soát xét	00	
Hiệu lực	10/07/2017	

6	BÁC) CÁO K	CHIẾU N	ĄΙ			
6							
5 -	-	-		_	-	-8	
4							
3 -							
2 -	1988	1000					
1 -	- 100	-				-	
0 +	No.	1901	,				
	7	8	9	10	11	12	
						THÁNG	
100	Kët qu	iá thực hiệ	n (Län)	→ Mục tiêu (Lần)			



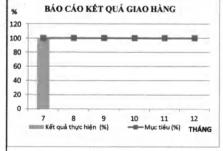
Mẫu	MT01	
Soát xét	00	
Hiệu lực	1D/07/2017	

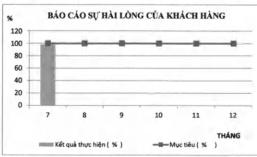
Ngày	D1. D1.4	2017
Phê duyệt	Kiểm tra	Soan thảo
		1

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

2. Myc tiêu: Siêu thị Intimex (Thang 07/2017)

11.4	tatal sies in manies (1) 10- 3								1		1 1/10 2					
Stt	Mục tiêu / Chí tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép do	Người thực	Người thực	Người thực	Người thực	Người thực	Theo dõi				Năm:	2017		vu z	
		(Đầu ra/Đầu vào)	hiện	Tháng	7	8	9	10	- 11	12	Trung bình năm					
				Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100						
1	Giao hàng đúng hẹn 100% Tỷ lệ	Tỷ lệ giao hàng đúng họn	Huỳnh Thị Thủy Vân	Kết quả thực hiện (%)	100											
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð											
	Số khiểu nại khách hàng tiếp qua đười của trung tân		Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu (Lần)	5	5	5	5	5	5						
2				Thủy Vân	Thủy Vân	Thủy Vân	Thủy Vân	Kết quả thực hiện (Lần)	2							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ											
	- Chẩm sóc Khách hàng qua điện thoại Tỷ lệ hài lòng của khách hàng = số khách hàng hài lòng/ tổng khách nhận cuộc gọi chăm sốc	điện thoại Tỷ lệ hài lòng của khách Huỳnh Ti	Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100							
3			Huỳnh Thị Thủy Vân	Kết quả thực hiện (%)	98											
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K											





	Kế hoạch thực hiện hành động	
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không	Hành động khắc phục	Trách nhiện & kỳ hạn thực hiện
sản phẩm gia dụng, sản	 Về sản phẩm lỗi đã hướng dẫn Khách hàng mang đền trung tâm và báo hành cho Khách hàng Về thái độ của nhân viên bán hàng: đã nhấc nhớ và kiểm điểm 2 nhân viên bán hàng có liên quan, đồng thời yêu cầu toàn bộ nhân viên làm việc nghiêm túc hơn. 	BP Trường Ngành hàng và CSKH



Mẫu	MT01	
Soát xét	00	
Hiệu lực	21/06/2017	

	bao cao thực niện mục tiêu và chỉ tiêu do lương qua trình	Soat xet	
INTIMEX GROUP		Hiệu lực	21/06/2017
nia ala sunturu			
BÁO CÁO KHIẾU NẠI			
7 8 9 10 11 12			
THÁNG			
Kết quá thực hiện (Lần) —— Mục tiêu (Lần)			



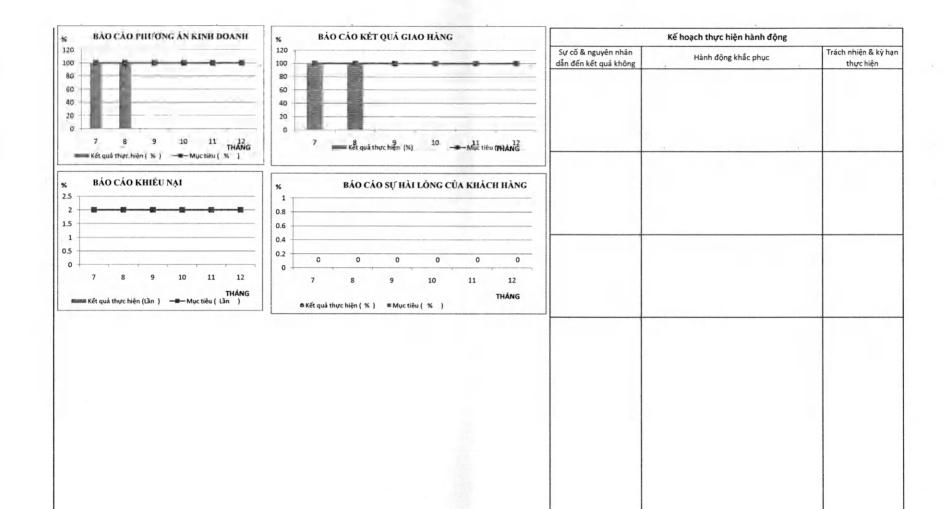
•		
Mẫu	MT01	
Soát xét	00	
Hiệu lực	10 /07/2017	

Ngày: 5 / 0 /2017 Phê duyệt Kiểm tra Soạn thảo

1. Phóng ban/ Đơn vị: TTTM Buôn Ma Thuột (Nông sán)

2. Myc tiêu: tháng 8/2017

64	4	Phép đo	Người thực	Theo dōi			1	Năm:	2017	- 1	Wa D
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	(Đầu ra/Đầu vào)	hiện	Tháng	7	8	9	10	11	12	Trung bình năm
	Phương án kinh doanh đạt hiệu quá 100% (hiệu quá đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Tỷ lệ PAKD hiệu quá =		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100	
1		(tổng số lượng PAKD hiệu quá/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	- Nguyễn Khắc Sơn	Kết quả thực hiện (%)	100	100					
		ча ппетар) х 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Đ					
		Tỷ lệ giao hàng đúng hẹn	- Đặng Huyển Ny	Mục tiểu (%)	100	100	100	100	100	100	
2	Giao hàng đúng hẹn 100%	=(Số hợp đồng đã giao đúng hẹn/Tổng số hợp		Kết quả thực hiện (%)	100	100					
		đồng phải giao hàng) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð	Ð					
				Mục tiêu (Lần)	2	2	2	2	2	2	
3	Khiểu nại của khách hãng	KD Nông sán: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyển Ny	Kết quả thực hiện (Lần)	0	0					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Ð					
		- KD nông sản khảo sát 01		Mục tiêu (%)					3		
4	Sự hài lòng của khách háng	lắn/ năm. Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	- Đặng Huyền Ny	Kết quả thực hiện (%)							
		1 1 1 1 1 1		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							





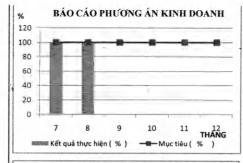
Mẫu	MT01	
Soặt xét	00	
Hiệu lực	10/07/2017	

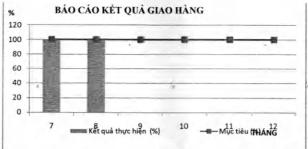
Ngày: 5 / 8 / 2017.
Phê duyệt Kiểm tra Soạn tháo

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

2. Muc tiêu: Tháng 07/2017

Stt	Museline / Chi sine Nine death at his	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực	Theo dõi	Năm: 2017						Vũ Qu	
Sit	Mục tiểu / Chỉ tiểu kinh doanh, chất lượng		hiện	Tháng	7	8	9	10	11	12	Trung binh năm	
	Phương án kinh doanh đạt hiệu quả 100% (hiệu quả đạt "=" hoặc ">" PAKD đã thiết lập)	Tỷ lệ PAKD hiệu quả =		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100		
1		(tổng số lượng PAKD hiệu quả/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	- Nguyễn Khắc Sơn	Kết quả thực hiện (%)	100							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ							
		Tỷ lệ giao hàng đúng hẹn		Mục tiêu (%)	100	100	100	100	100	100		
2	Giao háng đúng hen 100%	=(Số hợp đồng đã giao đúng hẹn/Tổng số hợp	- Đặng Huyền Ny	Kết quả thực hiện (%)	100							
		đồng phải giao háng) x 100	dong phai giao hang) x 100		ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð						
					Mục tiêu (Lần)	2	2	2	2	2	2	
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Ny	Kết quả thực hiện (Lần)	(Lần) 0							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Ð							
		- KD nông sản khảo sát 01	- Đặng Huyển Ny	Mục tiểu (%)					3			
4	Sachái làng gia khách hàng	lån/nam Mun tiån tenna		Kết quả thực hiện (%)								
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)								

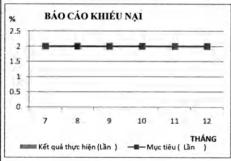


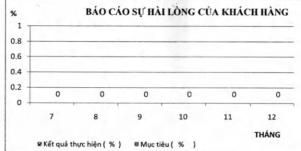


Kế hoạch thực hiện hành động					
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả	Hành động khắc phục				
,	•				

Trách nhiện & kỳ

hạn thực hiện





	2	
	-	
_		