

INTIMEX GROUP

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

Mẫu: MT01

Soát xét: 00

Hiệu lực: 00

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

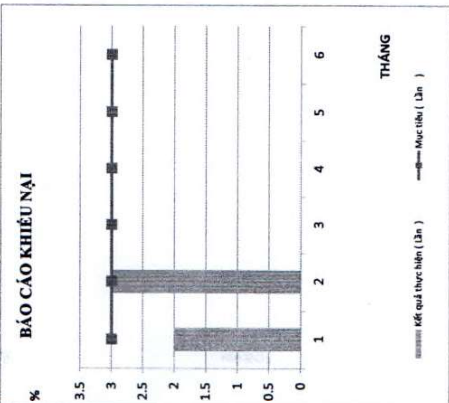
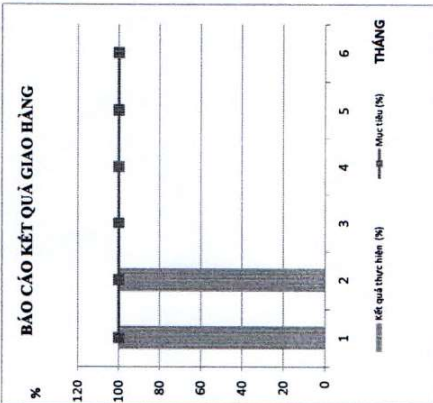
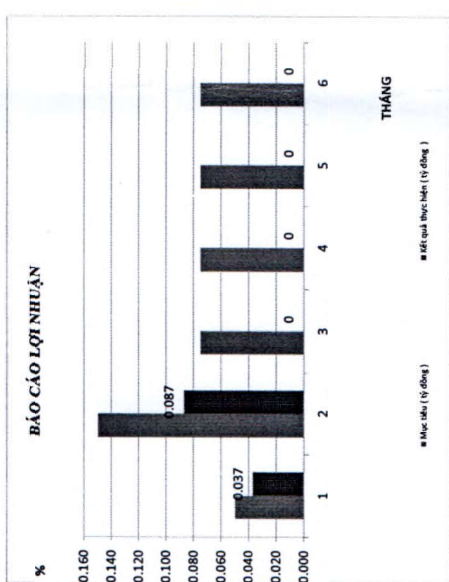
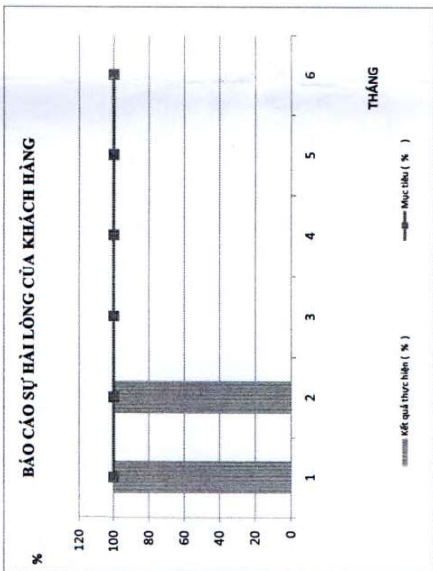
2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex Tháng 2/2018

Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng		Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Phạm vi	Năm: 2018					
Sit	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Phạm vi	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				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ				
				Mục tiêu ( Lăn )	3	3	3	3	3	3
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	Kết quả thực hiện ( Lăn )	2	3				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ				
				Mục tiêu ( % )	100	100	100	100	100	100
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	Kết quả thực hiện ( % )	100	100				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ				
				Mục tiêu ( tỷ đồng )	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	Kết quả thực hiện ( tỷ đồng )	0.037	0.087				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K	K				



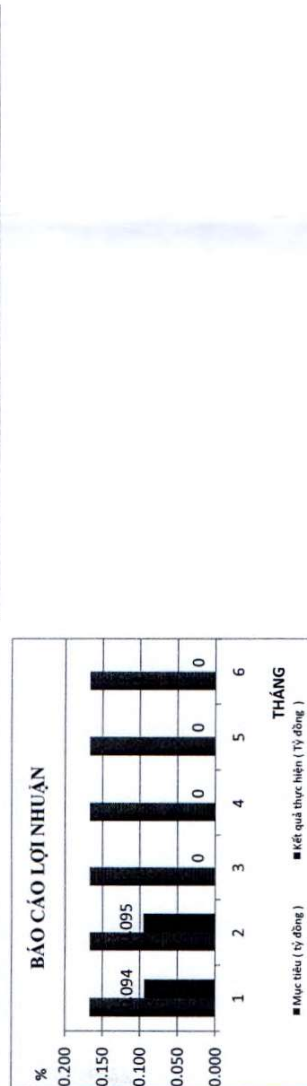
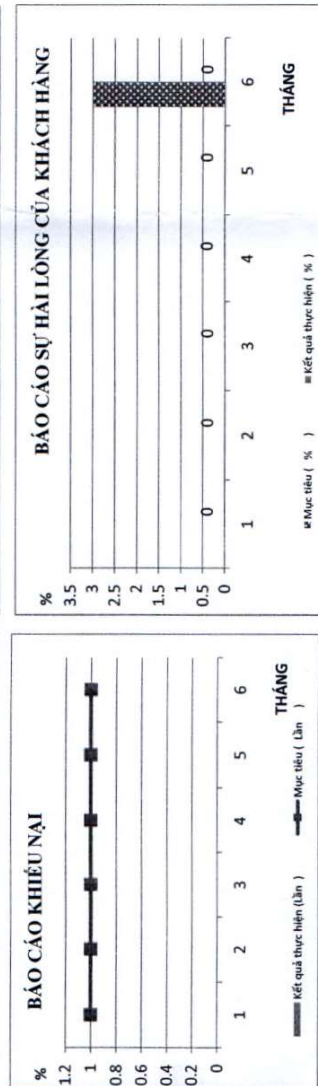
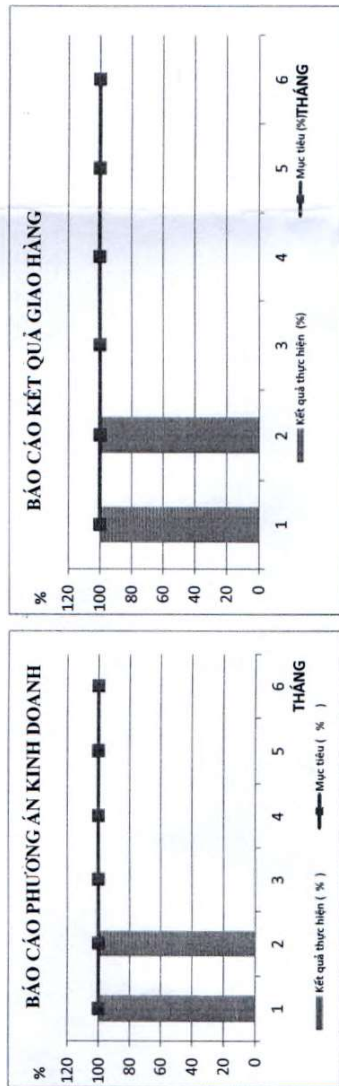


Kế hoạch thực hiện hành động			
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện	
Mục tiêu lợi nhuận trước thuế tháng 02 không đạt vì đặc tính của khu vực Tây Nguyên người dân thu nhập chủ yếu nhờ vào nông sản, giá nông sản giảm mạnh nên sức mua giảm mạnh so với mùa Tết năm trước, bên cạnh đó đối thủ cạnh tranh đưa ra nhiều mức ưu đãi lớn và trong tháng có kỳ nghỉ Tết dài 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 03.	









Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không đạt	Hành động khác phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện
Trong tháng tình hình thị trường không có nhiều biến động, và có kỳ nghỉ Tết nguyên đán khá dài ảnh hưởng đến doanh thu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tập trung hơn trong mua bán hàng hóa, thực hiện mua ngay bán ngay, giảm rủi ro tăng lợi nhuận.</li> <li>Tập trung mua bán với khách hàng cũ, đồng thời tiến hành mở rộng tìm kiếm khách hàng mới.</li> </ul>	Tháng 3/2018 Võ Văn Minh Đảng Huyện Ny

