



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

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

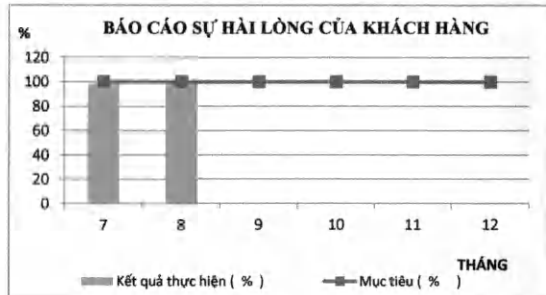
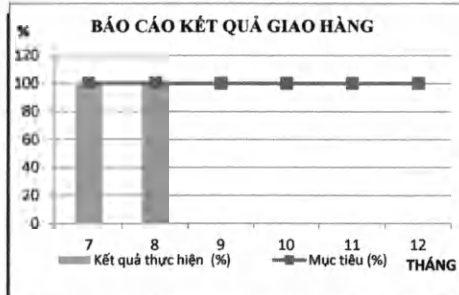
Ngày: 5/2/2017

Phê duyệt: Kiểm tra: Soạn thảo:

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

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

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						Trung bình năm
					7	8	9	10	11	12	
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					
2	Số khiếu nại khách hàng	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mục tiêu: tối đa 5 lần/tháng	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (Lăn)	5	5	5	5	5	5	
				Kết quả thực hiện (Lăn)	2	2					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	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 (%)	98	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K	Đ					

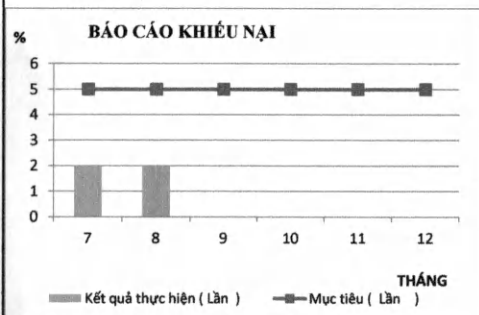



Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện



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

Mẫu	MT01
Soát xét	00
Hiệu lực	12/07/2017



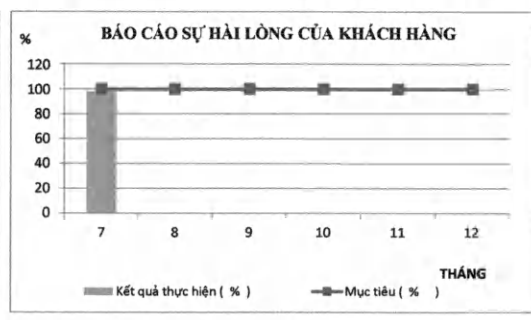
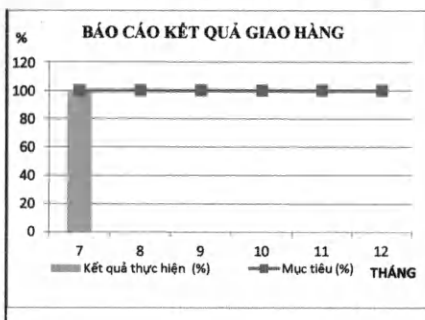
	Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình	Mẫu	MT01
		Soát xét	00
		Hiệu lực	10/07/2017
		Ngày:	5/8/2017

Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo

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

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex (tháng 07/2017)

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						Trung bình năm
					7	8	9	10	11	12	
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						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
2	Số khiếu nại khách hàng	- Khách hàng phản ánh trực tiếp qua đường dây nóng của trung tâm Mục tiêu: tối đa 5 lần/tháng	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu (Lần)	5	5	5	5	5	5	
				Kết quả thực hiện (Lần)	2						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	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 (%)	98						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K						

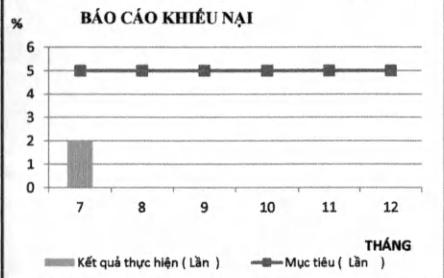



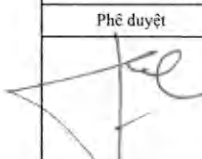

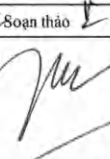
Kế hoạch thực hiện hành động		
Sự cố & nguyên nhân dẫn đến kết quả không	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện
Sự hài lòng của Khách hàng 277/282 KH. Nguyên nhân: - 3 KH không hài lòng về sản phẩm gia dụng, sản phẩm lỗi do nhà cung cấp - 2 KH không hài lòng về thái độ của nhân viên bán hàng	- Về sản phẩm lỗi đã hướng dẫn Khách hàng mang đến trung tâm và bảo hành cho Khách hàng - Về thái độ của nhân viên bán hàng: đã nhắc nhở 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 Trưởng Ngành hàng và CSKH

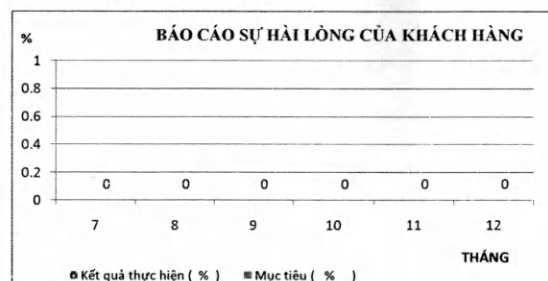
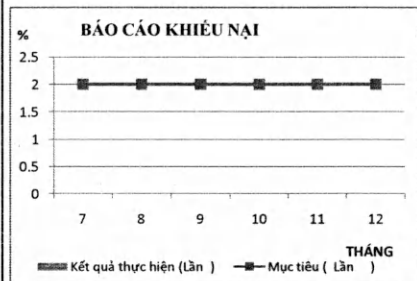
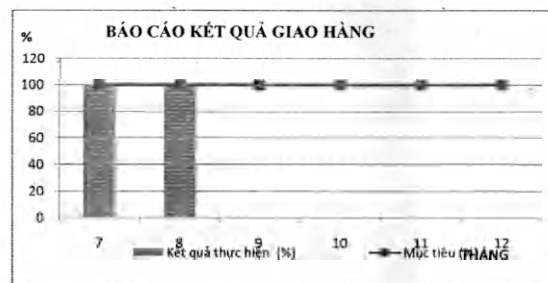
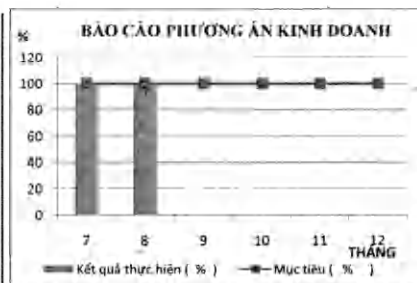


Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình

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



	Báo cáo thực hiện mục tiêu và chỉ tiêu đo lường quá trình						Mẫu	MT01			
							Soát xét	00			
							Hiệu lực	10/07/2017			
							Ngày: 5/9/2017				
						Phê duyệt	Kiểm tra	Soạn thảo			
						  					
1. Phòng ban/ Đơn vị: TTTM Buôn Ma Thuột (Nông sản) 2. Mục tiêu: tháng 8/2017											
Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						
					7	8	9	10	11	12	Trung bình năm
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 (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
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 (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100	100					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Ny	Mục tiêu (Lần)	2	2	2	2	2	2	
				Kết quả thực hiện (Lần)	0	0					
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ					
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 (%)					3		
				Kết quả thực hiện (%)							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							



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



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

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

Ngày: 5/8/2017

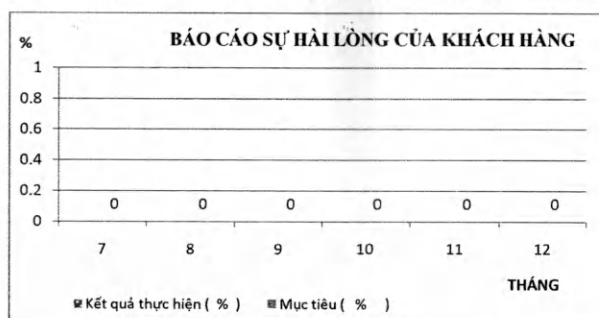
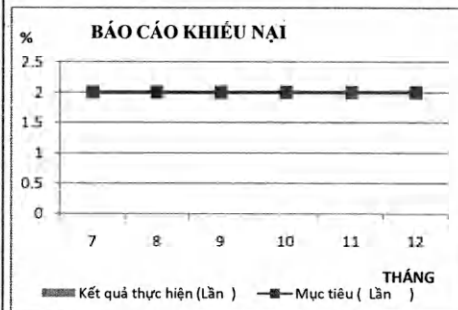
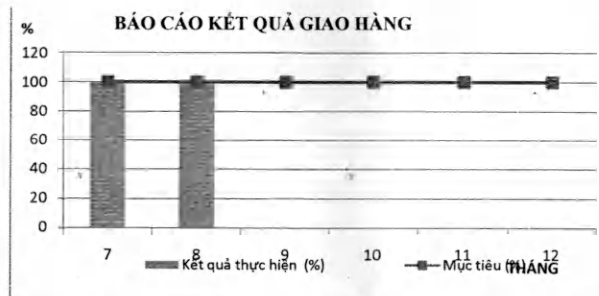
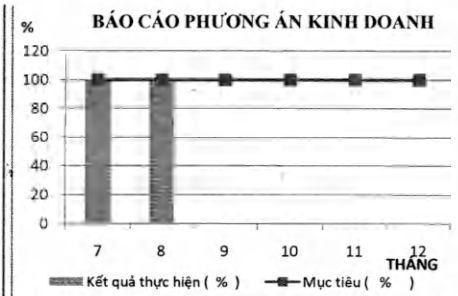
Phê duyệt: Kiểm tra: Soạn thảo:

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

2. Mục tiêu: tháng 07/2017

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi Tháng	Năm: 2017						Trung bình năm
					7	8	9	10	11	12	
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 (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
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 (%)	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)	100						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
3	Khiếu nại của khách hàng	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	- Đặng Huyền Ny	Mục tiêu (Lần)	2	2	2	2	2	2	
				Kết quả thực hiện (Lần)	0						
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ						
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 (%)					3		
				Kết quả thực hiện (%)							
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)							

Vũ Quốc Hoàn



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