



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

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

Ngày: 04/11/2017

Phê duyệt

Kiểm tra

Soạn thảo

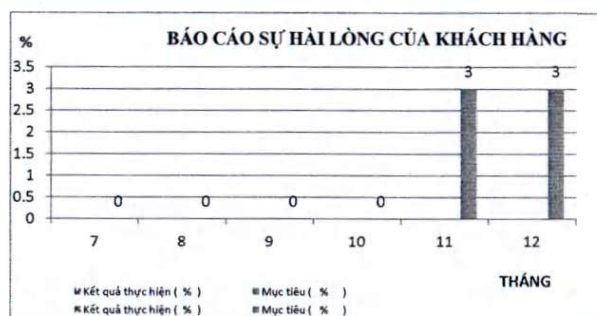
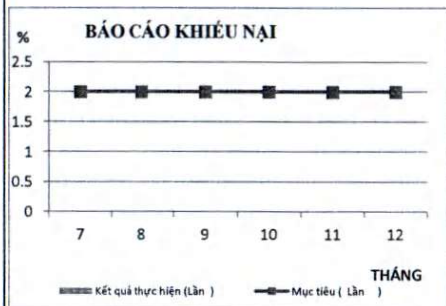
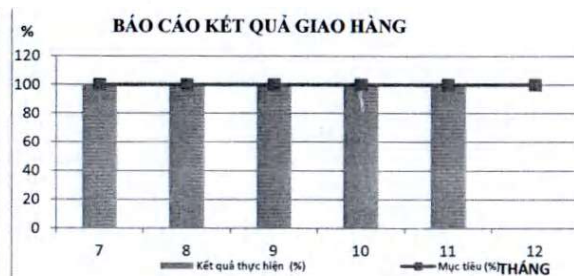
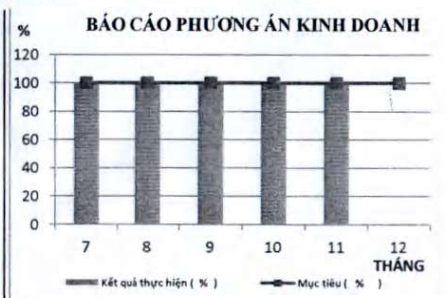
1. Phòng ban/ Đơn vị: TTTM Buôn Ma Thuột (Nông sản)

2. Mục tiêu: (tháng 11/2017)

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	100	100	100		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	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	100	100	100		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	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	2	2	0		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	Đ	Đ	Đ	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	3	
				Kết quả thực hiện ( % )					0		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)					K		



Quốc Toàn



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
Chưa thực hiện khảo sát trong tháng 11	Chuyển thời gian khảo sát khách hàng qua tháng 12/2017	Đặng Huyền Ny Tháng 12/2017



6





## 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/.../...

Phê duyệt

Kiểm tra

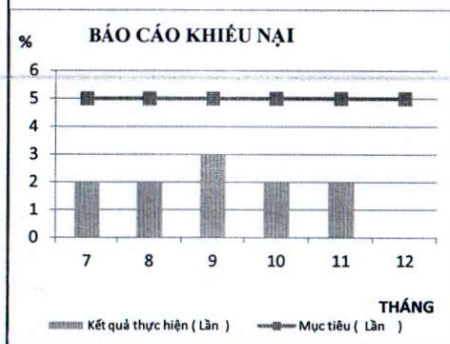
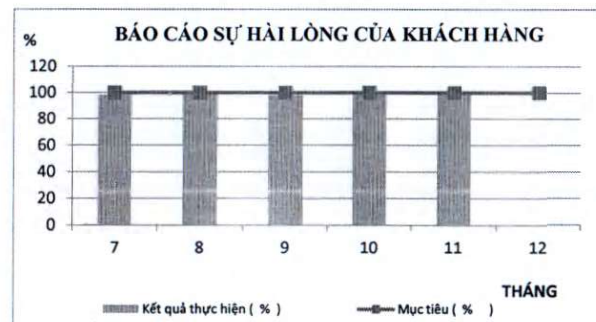
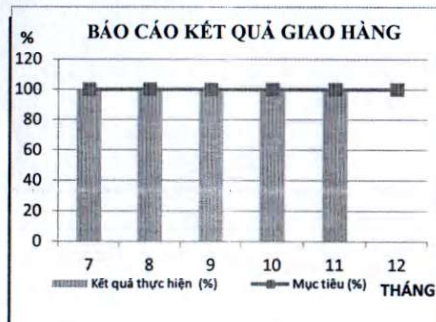
Sơ thảo

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

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex (tháng 11/2017)

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	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		
				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 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	2	3	2	2		
				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 nhận cuộc gọi chăm sóc	Huỳnh Thị Thùy Vân	Mục tiêu ( % )	100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện ( % )	98	100	98	100	99		
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)	K	Đ	K	Đ	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
Sự hài lòng của Khách hàng 94/95 KH. Nguyên nhân: 1 KH không hài lòng về thái độ của nhân viên bán hàng	Về thái độ của nhân viên bán hàng: đã nhắc nhở và kiểm điểm 1 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

