

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

Mẫu

MTD1

Soát xét

00

Hiệu lực

10/7/2017

Ngày: 12/10/2017

Kiểm tra

10/10/2017

Đã phê duyệt

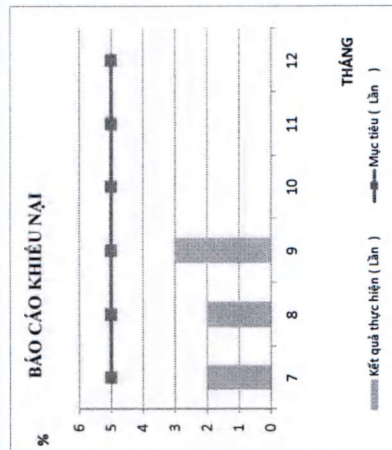
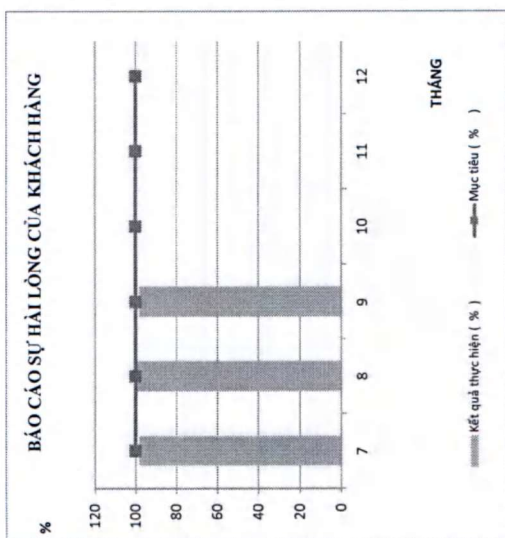
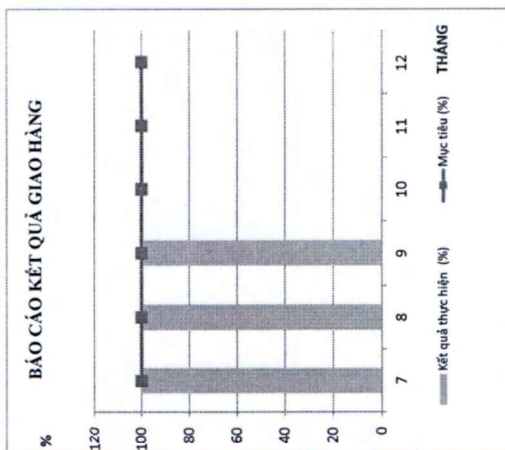
Phê duyệt




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

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex (Rạng 9/2017)

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi		Năm: 2017						Trung bình năm
				Tháng		7	8	9	10	11		
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				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		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 (Lăn)		5	5	5	5	5	5	
				Kết quả thực hiện (Lăn)		2	2	3				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		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 Thùy Vân	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)		98	100	98				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		K	Đ	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
Sự hài lòng của Khách hàng 50/51 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



INTIMEX GROUP

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

Mẫu MT01

Soát xét 00

Hiệu lực 10/07/2017

Ngày: 12/10/2017

Phê duyệt

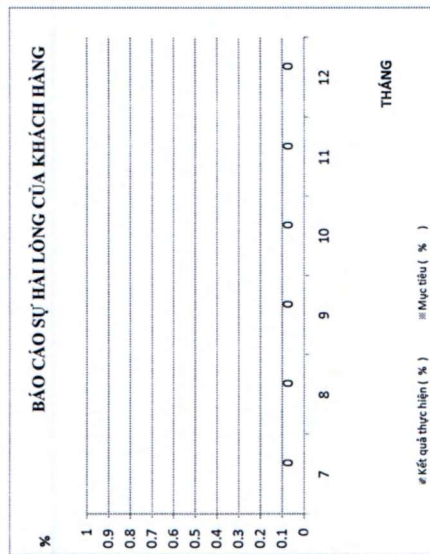
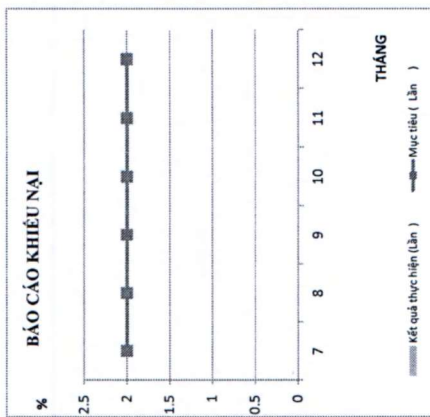
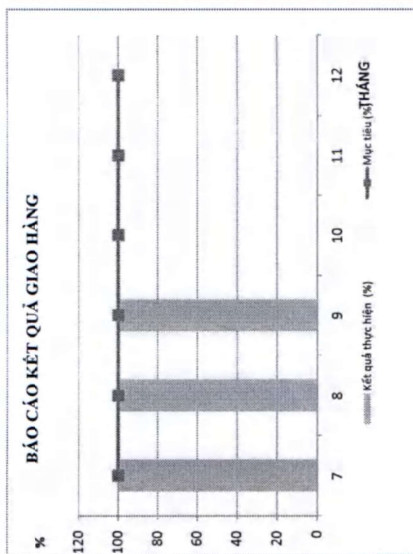
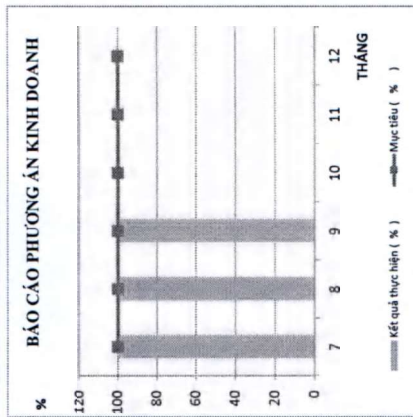
Kiểm tra

Số báo

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

2. Mục tiêu: tháng 9/2017

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Người thực hiện	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Theo dõi		Năm: 2017						
				Tháng		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)	- Nguyễn Khắc Sơn	Tỷ lệ PAKD hiệu quả = (tổng số lượng PAKD hiệu quả/ Tổng số lượng PAKD đã thiết lập) x 100	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)		100	100	100				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	Đ				
2	Giao hàng đúng hạn 100%	- Đặng Huyền Nỳ	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn =(Số hợp đồng đã giao đúng hạn/ Tổng số hợp đồng phải giao hàng) x 100	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	
				Kết quả thực hiện (%)		100	100	100				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	Đ				
3	Khiếu nại của khách hàng	- Đặng Huyền Nỳ	KD Nông sản: 2 khiếu nại/ tháng	Mục tiêu (Lần)		2	2	2	2	2	2	
				Kết quả thực hiện (Lần)		0	0	0				
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	Đ				
4	Sự hài lòng của khách hàng	- Đặng Huyền Nỳ	- KD nông sản khảo sát 01 lần/ năm. Mục tiêu trung bình tổng đạt 3 điểm trở lên	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 đạt	Hành động khắc phục	Trách nhiệm & kỳ hạn thực hiện