

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

Mẫu: MT01

Soát xét: 01

Hiệu lực: 01/07/2018

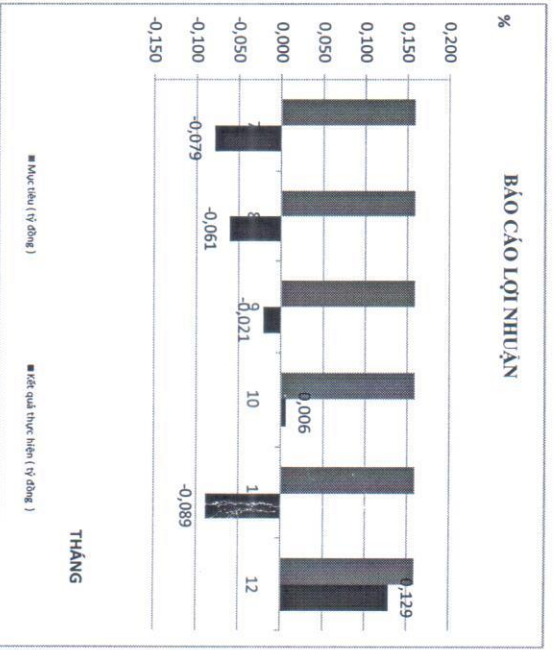
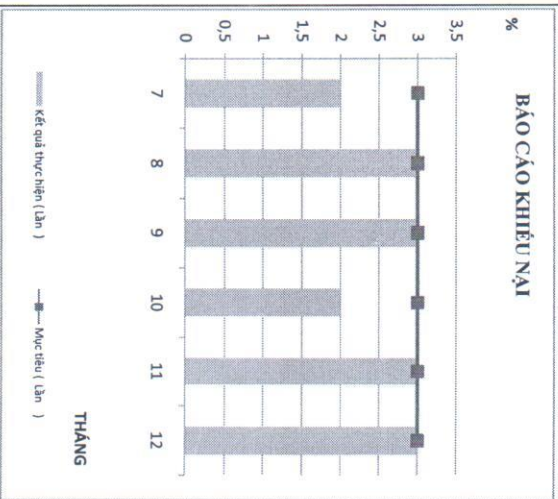
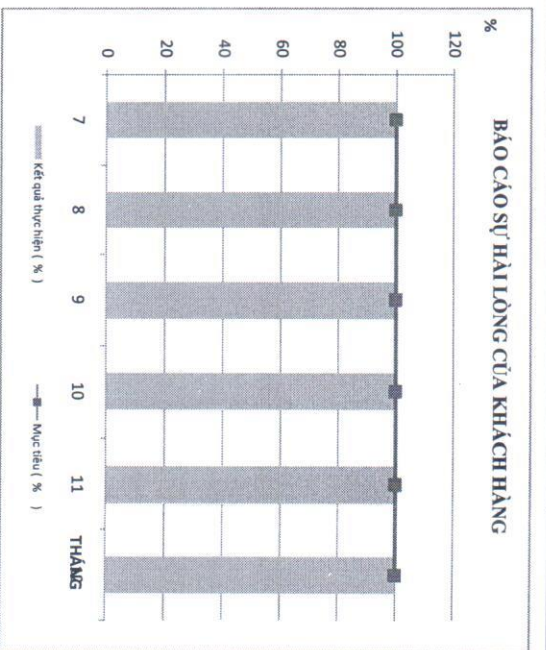
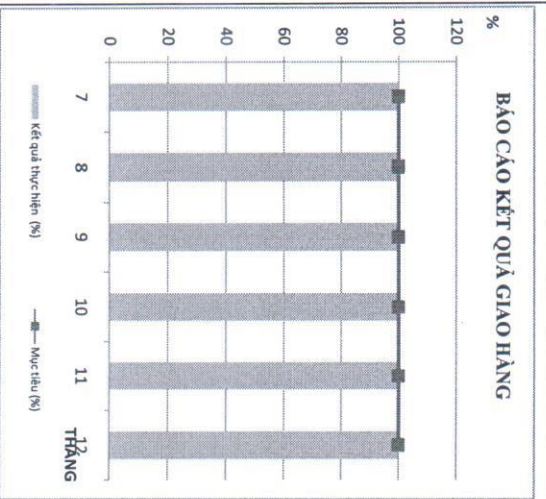
1. Phòng ban/ Đơn vị: TTTM Buôn Ma Thuột

2. Mục tiêu: Siêu thị Intimex

tháng 12/2018

Ngày: 07/12/2018		Kiểm tra	
Phê duyệt		Trình Soát thảo	
Đỗ Hà Nam		Đỗ Hà Phương	

Stt	Mục tiêu / Chỉ tiêu kinh doanh, chất lượng	Phép đo (Đầu ra/Đầu vào)	Người thực hiện	Theo dõi		7	8	9	10	11	12	Trung bình năm
				Tháng								
1	Giao hàng đúng hạn 100%	Tỷ lệ giao hàng đúng hạn	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)		100	100	100	100	100	100	100
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ	Đ
				Mục tiêu (Lần)		3	3	3	3	3	3	3
				Kết quả thực hiện (Lần)		2	3	3	2	3	3	2,6
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	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 3 lần/tháng	Huỳnh Thị Thủy Vân	Mục tiêu (%)		100	100	100	100	100	100	100
				Kết quả thực hiện (%)		100	100	100	100	100	100	100
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		Đ	Đ	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 Thủy Vân	Mục tiêu (tỷ đồng)		0,159	0,159	0,159	0,159	0,159	0,159	0,159
				Kết quả thực hiện (tỷ đồng)		-0,079	-0,061	-0,021	0,006	-0,089	0,129	-0,127
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		K	K	K	K	K	K	K
4	Lợi nhuận trước thuế và lương	Lợi nhuận = Tổng doanh thu - tổng chi phí	Vũ Quốc Toàn	Mục tiêu (tỷ đồng)		0,159	0,159	0,159	0,159	0,159	0,159	0,159
				Kết quả thực hiện (tỷ đồng)		-0,079	-0,061	-0,021	0,006	-0,089	0,129	-0,127
				ĐẠT (Đ) / Không đạt (K)		K	K	K	K	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
<p>Mục tiêu lợi nhuận trước thuế 6 tháng cuối năm không đạt vì thị trường chung ở khu vực sức mua giảm đến 50% so với năm 2017, giá nông sản như cà phê và tiêu giảm cũng ảnh hưởng nhiều đến nhu cầu mua sắm của người dân.</p>	<p>TTTM đã triển khai tập trung cho công tác quảng cáo, thay đổi hình ảnh trong và ngoài công ty, liên tục chạy chương trình quảng cáo trên website và fanpage, chạy nhiều chương trình khuyến mãi cạnh tranh với đối thủ để thu hút khách hàng.</p>	<p>BP, Siêu thị sẽ có trách nhiệm hoàn thành mục tiêu trong năm 2019</p>

