

## HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG

WI: 000-1-WI-023

Version: 01

Trang: 1/2

Ngày hiệu lực: 15/8/2012

Bước	Bộ phận TRC	Bộ phận liên quan	Miêu tả
1			<p>Thời gian tiến hành khảo sát là 2 tuần sau khi khóa học kết thúc</p> <p>Sử dụng check list số:.....khi khảo sát</p> <p>- Đối tượng lấy khảo sát là leader trở lên của chuyên phụ trách</p> <p>Lấy dữ liệu trong vòng 3 tháng</p> <p>Số lượng phiếu khảo sát lớn hơn hoặc bằng 20 phiếu</p> <p>Lấy khảo sát theo từng bạn Op</p>
2	Tổng hợp khảo sát		Sử dụng file tổng hợp ý kiến sau khi khảo sát
3	Lập kế hoạch khắc phục		Lập kế hoạch khắc phục cho những khảo sát dưới mục tiêu của bộ phận trong check list số:.....
3		Gửi kế hoạch	Gửi kế hoạch cho các bộ phận liên quan tham khảo
		Thực hiện	<p>Lấy dữ liệu trong vòng 3 tháng</p> <p>Số lượng phiếu khảo sát lớn hơn hoặc bằng 20 phiếu</p>

Kiểm tra bởi: Nguyễn Thị Minh Tâm

Ngày: 08/08/2012

Phê duyệt bởi: Nguyễn Thị Minh Tâm

Ngày: 15/8/2012

Soạn thảo bởi: Nguyễn Thị Thu Trang Ngày: 08/08/2012

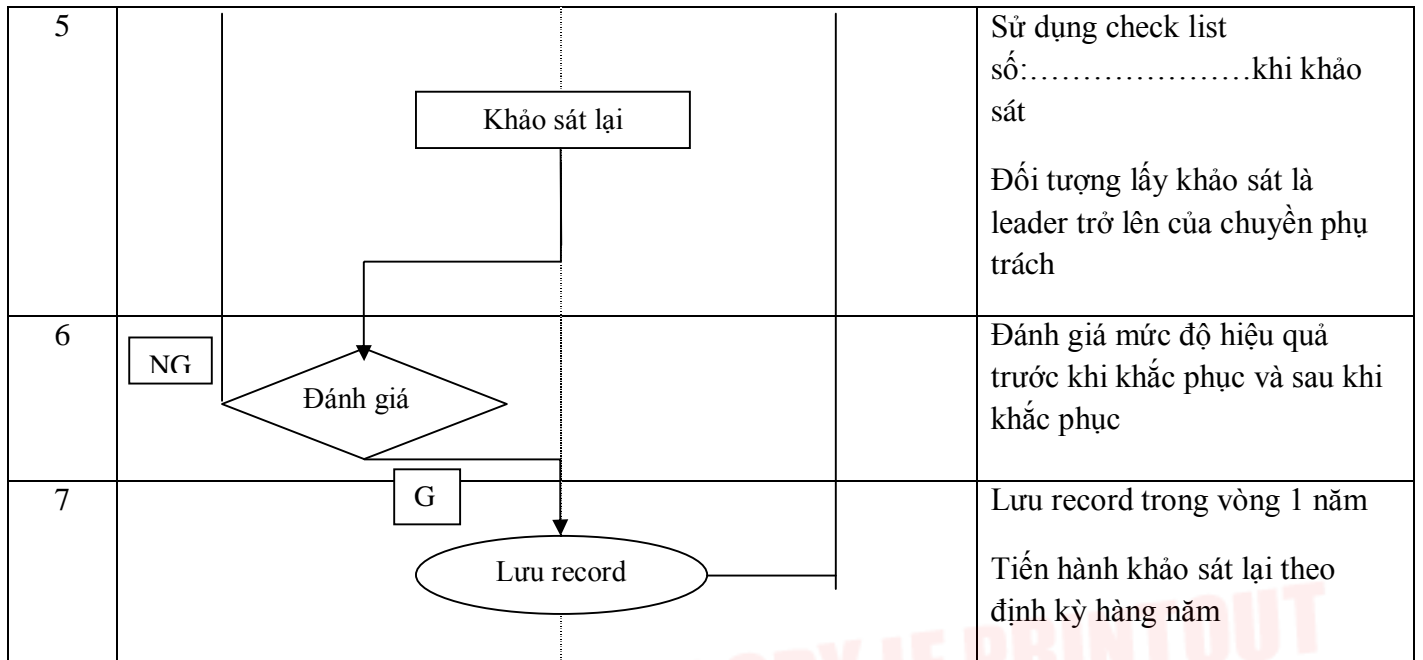
**HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG**

WI: 000-1-WI-023

Version: 01

Trang: 2/2

Ngày hiệu lực: 15/8/2012

**Lưu ý:**

1/ Mỗi năm sẽ có mục tiêu về % độ hài lòng khách hàng khác nhau và sẽ tăng lên theo từng năm.

2/ Cách tính độ hài lòng của khách hàng trong một (1) đợt lấy khảo sát (bao gồm 20 phiếu khảo sát trở lên):

$$\% \text{ Độ hài lòng khách hàng} = \frac{\text{Số lượng phiếu khảo sát (Rất hài lòng + Hài lòng)} \times 100\%}{\text{Tổng số phiếu khảo sát thực hiện}}$$

Trường hợp 1: % độ hài lòng khách hàng  $\geq 70\%$  → Đạt

Trường hợp 2: % độ hài lòng khách hàng  $< 70\%$  → Không đạt → Lập kế hoạch khắc phục

**REVISION HISTORY**

Date	PIC	Version	Old content	New content	Reason of change	Change requester
27/7/12	N.T.T.Trang	01		Thiết lập		N.T.M.Tam