

## QUY ĐỊNH VỀ HỆ THỐNG ĐÁNH GIÁ VÀ CÁCH TÍNH THƯỞNG

### “ÁP DỤNG CHO PHÒNG BÁN HÀNG B2C FR – NĂM 2015”

#### PHẦN 1: QUY ĐỊNH VỀ HỆ THỐNG ĐÁNH GIÁ

##### ĐIỀU 1. ĐÁNH GIÁ THÁNG:

- 1. Đối với cấp Nhân viên và Trưởng nhóm:** Là việc tổ chức đánh giá hàng tháng của nhân viên bán hàng B2C Fr.

Trong năm 2015, các chỉ tiêu công việc hàng tháng của nhân viên bán hàng sẽ tập trung vào đánh giá các yếu tố liên quan đến **kỹ năng, cách thức làm việc** của nhân viên bán hàng. Đây cũng là những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng xử lý, chất lượng tư vấn bán hàng của nhân viên bán hàng B2C Fr trong năm 2015.

Tiêu chí đánh giá và bộ tiêu chuẩn sẽ được áp dụng ở VĂN BẢN đính kèm quy định này.

Phụ thuộc vào tình hình kinh doanh và theo từng thời điểm, các tiêu chí và tiêu chuẩn đánh giá sẽ được xác định lại phù hợp và được Tổng Giám đốc Công ty duyệt ban hành.

##### *Lưu ý:*

Hệ thống tiêu chí này sẽ áp dụng đồng thời cho tất cả nhân viên sale B2C Fr và trưởng nhóm sales B2C Fr.

Tiêu chí “tinh thần trách nhiệm” dùng để đánh giá nhiều mặt liên quan đến trách nhiệm tập thể, trong đó, có việc thể hiện vai trò trưởng nhóm.

- 2. Đối với cấp quản lý Phụ trách bán hàng (Phó phòng):** Áp dụng tạm thời cơ chế này cho trường hợp của Đoàn Hà \_ Phụ trách bán hàng.

Các tiêu chí đánh giá công việc của Phụ trách bán hàng dựa trên:

- **Kế hoạch công việc của tháng:**
  - Dựa trên những yêu cầu đặt ra với Phụ trách bán hàng B2C Fr;
  - Dựa trên những kế hoạch mà BGĐ yêu cầu Phụ trách cần triển khai hàng tháng
- **Mức độ hoàn thành kế hoạch công việc của tháng,** sẽ phân ra làm 5 hạng tương ứng với 5 mức phân loại kết quả công việc đạt được hàng tháng.

### 3. Điểm quy đổi phân loại hệ số đánh giá công việc hàng tháng: (Ki):

Kết quả đánh giá công việc được đánh giá thành các mức tương ứng, được quy định như sau:

STT	KPI/ Ki	Tiêu chuẩn	Hệ số	Mức dải điểm
1	<b>Ka</b>	Vượt mong đợi	1.1	Từ 102 điểm trở lên
2	<b>Kb</b>	Tốt	1.0	96 - < 102
3	<b>Kc</b>	Khá/ Đạt yêu cầu	0.8	80 - < 96
4	<b>Kd</b>	Đạt mức trung bình	0.5	65 - < 80
5	<b>Ke</b>	Không chấp nhận được	0	< 50

## ĐIỀU 2. ĐÁNH GIÁ NĂM:

### 1. Đối với Nhân viên bán hàng B2C Fr (gồm cả trưởng nhóm):

Hệ số đánh giá công việc năm của nhân viên bán hàng B2C Fr (gồm cả những người là trưởng nhóm) được đánh giá dựa trên mức độ hoàn thành các chỉ tiêu về tỷ lệ thành công trên các hồ sơ xử lý trong năm 2015.

Mốc thời gian tính từ tháng 01.2015 đến tháng 12.2015. Thời gian chốt để tính tỷ lệ hồ sơ thành công của Sale và bộ phận là ngày **16.01.2016**.

### 2. Hệ số đánh giá công việc năm của bộ phận bán hàng B2C Fr:

Hệ số đánh giá kết quả chung của bộ phận bán hàng B2C Fr năm 2015 được tính tỷ lệ thành công trên tổng số hồ sơ B2C Fr năm 2015. Và tỷ lệ này được xác định vào ngày 16 tháng 01 năm 2016.

Tỷ lệ thành công này được quy định cho **năm 2015 là: 32%**.

Công ty quy định hệ số đánh giá kết quả công việc cuối năm của bộ phận B2C Fr như sau:

Tỷ lệ thành công của cả bộ phận	Hệ số KPI cuối năm của cả bộ phận
<i>Trên 32%</i>	<b>1.2</b>

<b>32%</b>	<b>1.1</b>
<b>31%</b>	<b>1</b>
<b>30%</b>	<b>0.8</b>
<b>29%</b>	<b>0.5</b>
<b>Dưới 29%</b>	<b>0</b>

## **PHẦN 2: QUY ĐỊNH VỀ TÍNH THƯỞNG CHO BỘ PHẬN B2C FR NĂM 2015**

### **ĐIỀU 3. Tính thưởng tháng:**

#### **1. Thưởng tháng của nhân viên bán hàng B2C fr (bao gồm trưởng nhóm B2C Fr):**

- Công thức tính thưởng:

$$\text{Thưởng Tháng}_i = \text{KPI (K}_{icn}) \times 75\% \text{ tiền thưởng bán hàng tháng}$$

- Trong đó:

- Thưởng tháng<sub>i</sub>: Là thưởng của tháng được tính của 1 cá nhân;
- Tiền thưởng nhân viên bán hàng, được áp dụng theo quy định % hiện nay
- KPI (K<sub>icn</sub>): Là hệ số điểm đánh giá K<sub>i</sub> của cá nhân đạt được trong tháng đánh giá.

#### **2. Thưởng tháng của phụ trách bán hàng:**

$$\text{Thưởng Tháng}_i = \text{KPI (K}_{icn}) \times 10\% \text{ tổng tiền thưởng tháng của nhân viên B2C Fr}$$

- Trong đó:

- Thưởng tháng<sub>i</sub>: Là thưởng của tháng được tính của Đoàn Hà;
- KPI (K<sub>icn</sub>): Là hệ số điểm đánh giá K<sub>i</sub> của Đoàn Hà đạt được trong tháng.
- 10% tổng tiền thưởng của toàn nhân viên Sale B2C Fr mà Đoàn Hà quản lý.

3. Thời gian áp dụng cách tính trên: **Từ tháng 03.2015.**

#### **ĐIỀU 4. Tính thưởng năm 2015:**

- 1. Thưởng cuối năm của nhân viên bán hàng B2C F (bao gồm: Nhân viên bán hàng, trưởng nhóm B2C Fr).**

<b>Thưởng năm Sale</b>	<b>=</b>	<b>KPI (K<sub>icn</sub>) năm của cá nhân</b>	<b>x</b>	<b>KPI (K<sub>ibp</sub>) năm của cả B2C Fr</b>	<b>x</b>	<b>25% tổng tiền thưởng tích lũy cả năm</b>
------------------------	----------	--	----------	--	----------	---

- 2. Thưởng cuối năm của Phụ trách bán hàng \_ Đoàn Hà**

<b>Thưởng năm phụ trách</b>	<b>=</b>	<b>KPI (K<sub>ibp</sub>) năm của cả B2C Fr</b>	<b>x</b>	<b>25% tổng tiền thưởng tích lũy cả năm của Phụ trách</b>
-----------------------------	----------	--	----------	---

*Trong đó:*

- K<sub>icn</sub>: Là kết quả hệ số đánh giá Ki của cá nhân;
- K<sub>ibp</sub>: Là kết quả hệ số chung của cả đơn vị B2C Fr.

## Phụ lục số 01 \_VĂN BẢN HƯỚNG DẪN ĐÁNH GIÁ CÁC TIÊU CHÍ VÀ BỘ TIÊU CHUẨN THAM CHIẾU ĐÁNH GIÁ

### ĐƠN VỊ: BÁN HÀNG B2C FR

#### I. Tiêu chí đánh giá tháng:

1. Đối với nhân viên và Trưởng nhóm Sale B2C Fr:
- Tỷ trọng công việc nhóm Nhân viên được bố cục như sau:

Nhân viên; Trưởng nhóm	I	Chỉ tiêu chất lượng công việc: - Chất lượng xử lý; - Quy trình, quy định; - Hình thức trình bày;	80%	% nhóm I+% nhóm II + % nhóm III=100%
	II	Kỹ năng Thái độ	10 %	
	III	Điểm cộng (nếu có)	10%	

- **Tổng điểm tỷ trọng tối đa: 110 %.** Điểm tỷ trọng có thể được thay đổi theo thời điểm (tháng) tùy theo yêu cầu công việc và BGĐ sẽ quyết định.
- **Điểm cộng:** (Là điểm được cộng thêm), nhưng không được vượt quá 10% tỷ trọng, nghĩa là tổng điểm tối đa là 110 điểm;
- **Điểm cộng được tính khi và chỉ khi:**
  - Có chỉ tiêu có tính chất khuyến khích (cải tiến, sáng tạo nâng cao hiệu quả hoạt động,... hoặc khả năng xử lý khối lượng công việc nhiều và đạt kết quả tốt);
  - Chỉ tiêu phát sinh được BGĐ giao;
  - Hàng tháng, trong kỳ họp đánh giá KPI sơ bộ, Trưởng các đơn vị phải xin ý kiến phê duyệt của Ban Điều hành về chỉ tiêu phát sinh, gồm: nội dung công việc, nhân sự thực hiện, tỷ trọng phát sinh đề xuất.

- Phòng HCNS có nhiệm vụ ghi chép và kiểm soát theo phê duyệt của Ban Điều hành.
- Bộ tiêu chuẩn hướng dẫn làm cơ sở tính điểm như sau:
  - Thang điểm tương ứng cấp độ điểm số, có 5 thang điểm đo: (100 điểm = vượt mong đợi (Xuất sắc); 80đ = Tốt; 60đ = Khá; 40đ = Trung bình; 20đ = Không đạt).
  - Khung tiêu chuẩn biểu hiện cấp độ xuất sắc (vượt mong đợi) như sau:

STT	Chỉ tiêu đánh giá	Mức đo lường	Biểu hiện	Ghi chú
<b>I</b>	<b>Chất lượng xử lý:</b>			
1.1.	<b>Thời gian xử lý (trả lời)</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<b>Nhanh, trước 1 ngày</b> so với Quy định công ty, <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Thời gian xử lý demande (trong ngày)</li> <li>▪ Thời gian trả lời retour trước khi khách CFM (trong 1 ngày)</li> <li>▪ Thời gian trả lời retour sau khi khách CFM (trong ngày)</li> </ul>	<b>Thời gian xử lý:</b> Thỏa mãn và làm hài lòng khách hàng
		Mức Tốt = 80 điểm	<b>(bằng)</b> với Quy định Công ty, như: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Thời gian xử lý demande (đạt chuẩn= dưới 2 ngày)</li> <li>▪ Thời gian trả lời retour trước khi khách CFM (đạt chuẩn= dưới 1 ngày)</li> <li>▪ Thời gian trả lời retour sau khi khách CFM (đạt chuẩn= dưới 2 ngày);</li> </ul>	
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.	
		Mức xuất sắc /	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dịch vụ lựa chọn đúng theo yêu cầu ban đầu/yêu cầu cuối cùng của khách</li> </ul>	

1.2.	<b>Dịch vụ lựa chọn</b>	Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Các hoạt động phù hợp với độ tuổi/yêu cầu của khách</li> <li>▪ Dịch vụ phải đảm bảo tiêu chuẩn của Amica, nằm trong danh sách đối tác, đối tác chiến lược của Amica (trừ trường hợp ngoại lệ do khách yêu cầu)</li> <li>▪ Trong khi đặt dịch vụ, nếu dịch vụ đề xuất ban đầu full, cần tìm dịch vụ thay thế tương đương về mặt chất lượng. Nếu DV thay thế có chất lượng thấp hơn DV ban đầu đề xuất, cần điều chỉnh giá tour cho hợp lý, theo hướng có lợi cho khách hàng để tránh phản nản của khách khi đi tour.</li> </ul>
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.
1.3	<b>Hành trình tour</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Devis gửi cho khách đúng với yêu cầu ban đầu của khách</li> <li>▪ Chỉ ra được những điểm khác biệt của sản phẩm do Amica cung cấp;</li> <li>▪ Không được đề xuất khách thăm quan các điểm du lịch vào ngày điểm du lịch đóng cửa.</li> <li>▪ Không được mắc lỗi copy/paste khiến nội dung chương trình tour không hợp lý</li> <li>▪ Thứ tự hành trình thăm quan phải hợp lý (<i>không tính thứ tự thăm quan các điểm trong thành phố, ví dụ: city tour Hà Nội, Luang Prabang, Huế, ... vì hướng dẫn hoàn toàn có thể thay đổi thứ tự thăm quan sao cho phù hợp với thời gian, thời tiết ngày thăm</i>)</li> </ul>
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.
1.4.	<b>Cách chào hàng qua mail</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<p>Thể hiện nội dung chào hàng cách chuyên nghiệp:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chỉ ra được những điểm khác biệt của sản phẩm do Amica cung cấp (nếu có)</li> <li>▪ Khi đề xuất cho khách nhiều options, phải phân tích sự khác nhau giữa các options và có lời khuyên đối với pax: “nên chọn option nào”.</li> <li>▪ Giới thiệu những điểm chính của chương trình một cách ngắn gọn. Không lan man, dài dòng, không đi vào chi tiết vì mọi thông tin chi tiết đã có trong devis;</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Có lòng ghép sự trải nghiệm của bản thân để thuyết phục khách hàng.</li> </ul>	
		Mức tiếp theo	<p>Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.</p> <p>Trong quá trình đi tour, nếu khách hàng không hài lòng do lỗi của Sale thì sẽ bị trừ điểm xuống mốc = không đạt.</p>	
1.5	<b>Lập luận, nội dung</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lập luận đưa ra phải thuyết phục, có ví dụ cụ thể (nếu được)</li> <li>▪ Không đưa ra những câu trả lời đóng, <b>cần</b> đưa ra những câu hỏi, câu trả lời mang tính gợi ý. Cụ thể: Hạn chế những câu trả lời đóng, theo kiểu chỉ trả lời Oui/Non với khách hàng. <i>Ví dụ: khách hỏi Amica có thay đổi điều kiện hợp đồng, cho pax thanh toán tiền solde sau khi đã đi được nửa tour không ? Câu trả lời là “Không” nhưng nhân viên bán hàng phải giải thích tại sao không và cần nhắc cho khách thanh toán tiền solde vào ngày thứ 2 của tour chứ không phải ngày đầu tiên của tour như hợp đồng quy định.</i></li> <li>▪ Đối với tình huống khó, phải hỏi ý kiến trưởng nhóm, trưởng/phó bộ phận, nhờ một bạn nước ngoài hỗ trợ ngôn ngữ.</li> </ul>	
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.	
1.6	<b>Tiếng Pháp</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Đơn giản, dễ hiểu, câu văn không quá phức tạp, dài dòng.</li> <li>▪ Không viết những câu khiến người đọc hiểu nhầm, hiểu theo nhiều ý.</li> <li>▪ Không mắc những lỗi ngữ pháp cơ bản (vd: danh từ đi với trạng từ, giữa 2 danh từ không có giới từ như “de”,... ;</li> <li>▪ Không mắc lỗi copy/paste.</li> </ul>	
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.	



## II. Quy trình, quy định

1.	<b>Quy định bán hàng</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trước khi khách CFM tour, <b>cần</b> update đầy đủ thông tin cá nhân (email, số điện thoại, ...) của khách hàng lên IMS;</li> <li>▪ Gửi file « Questions et response sur les offres d'Amica » kèm với devis 1 cho khách ;</li> <li>▪ Nếu khách không mua tour, phải gửi và gửi đúng link questionnaire non acheteur cho khách.</li> <li>▪ Chuyển hồ sơ sang Điều hành theo đúng quy định (không được chuyển trước khi khách có confirm chính thức);</li> <li>▪ Ghi chú đầy đủ những thông tin cần thiết, thông tin, giá dịch vụ mới cho các bộ phận khác theo dõi.</li> <li>▪ Báo cáo hoàn thành đặt dịch vụ với khách đúng hạn (chậm nhất là sau <b>3 ngày</b> sau khi chuyển HS sang điều hành, ĐH sẽ có báo cáo cho sale và muộn nhất là 1 ngày sau, tức <b>4 ngày</b> sau khi chuyển HS sang ĐH, sale phải báo cáo cho khách);</li> <li>▪ Làm hoá đơn đặt cọc và solde đầy đủ và đúng hạn;</li> <li>▪ Thông tin trên hoá đơn phải chính xác (không được nhầm lẫn euros/usd, nhầm đường link One Pay, nhầm tên khách, ....);</li> <li>▪ Có gửi công văn visa cho khách và báo cho điều hành biết việc sale đã gửi CV visa cho khách nhanh nhất, đúng hạn quy định.</li> <li>▪ Gửi hợp đồng và conditions de ventes cho khách sau khi xác nhận đồng ý;</li> <li>▪ Yêu cầu khách ký vào HĐ rồi gửi lại cho Amica sớm nhất;</li> <li>▪ Gửi hoá đơn solde cho đối tác thu tiền hộ Amica đúng hạn;</li> <li>▪ Khi có hồ sơ điều hành, mọi giao dịch với các bộ phận có liên quan đến hồ sơ điều hành đều có chèn code tour vào subject đầy đủ, chính xác.</li> </ul>
----	--------------------------	------------------------------	---

		Mức tiếp theo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cứ 02 lỗi vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.</li> </ul>	Nhiệm vụ nào liên quan đến thời hạn, cứ chậm trên 1 ngày bị giảm 1 mức tương ứng
2	<b>Sử dụng công cụ tác nghiệp trên IMS</b>	Mức xuất sắc / Vượt <b>mong</b> đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Phải đặt nhiệm vụ xử lý HS ngay khi nhận được demande.</li> <li>▪ Đặt nhiệm vụ theo dõi hồ sơ</li> <li>▪ Có up bảng tính giá lên hồ sơ đầy đủ và chính xác</li> <li>▪ Có up báo cáo ghi tóm tắt nội dung cuộc gọi điện thoại lên hồ sơ đầy đủ và chính xác;</li> <li>▪ Luôn theo dõi và phối hợp check, note thông tin liên quan của các bộ phận từ khi mở HS tour đến khi kết thúc tour khi các bộ phận khác ghi chú trên IMS.</li> </ul>	
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.	
3.	<b>Chất lượng xử lý thông tin khách hàng</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trả lời hết thông tin và câu hỏi của khách một cách kịp thời, sớm nhất (trong vòng 1 ngày);</li> <li>▪ Thông tin phản hồi cho khách làm khách hài lòng và được khen ngợi;</li> <li>▪ Phản hồi hồ sơ sớm trước hơn thời hạn quy định;</li> <li>▪ Không để khách hàng kêu ca, phàn nàn bất kỳ dịch vụ hoặc chương trình nào;</li> </ul>	
		Mức tiếp theo	<p>Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.</p> <p>Cứ 1 lỗi sự cố bị trừ dần 1 khung điểm;</p> <p>Nếu để trình trạng chất lượng tour có sự cố nghiêm trọng hoặc khách phàn nàn phải bồi thường, mức điểm tính = ko đạt;</p>	

III. Hình thức trình bày:			
1.	<b>Hình thức trình bày mail</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<p>Thể hiện sự chuyên nghiệp từ việc trình bày, đến nội dung, chủ đề gửi thư, phong chữ, điểm nhấn, chỉ dẫn,...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Email gửi cho khách đúng quy định; (subj chuẩn là mỗi khi gửi 1 devis cho khách, chủ đề sẽ là: devis 1 d'Amica Travel pour M./Mme. X, devis 2, ...devis n d'Amica Travel pour M. /Mme. Y); Đối với email premier contact, chủ đề là: Amica Travel – projet de voyage de M. /Mme. XYZ, ...);...</li> <li>Phông chữ trong email phải thống nhất; không sai chính tả;</li> <li>Khi reply email cho khách, phải thể hiện được chủ đề ngắn gọn, súc tích, phù hợp trong bất kỳ nội dung nào (dù khách có hay không có chủ đề gửi cho sale).</li> <li>Đúng thông tin khách sạn và có đường link trang web đầy đủ, chính xác.</li> </ul>
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.
2.	<b>Trình bày devis</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trình bày devis đẹp, đúng form chuẩn của Amica, đúng phông chữ, cỡ chữ đồng nhất; Cỡ chữ, hiệu ứng bôi đậm, in nghiêng, thể hiện được sự hợp lý.</li> <li>Việc copy/paste chương trình đồng nhất về nội dung, đúng tong; logic. Không mắc lỗi khi copy/paste trong chương trình;</li> <li>Ảnh lựa chọn để làm devis; phải được căn chỉnh đúng kích cỡ, phù hợp với chủ đề của chương trình.</li> <li>Không mắc lỗi chính tả.</li> </ul>

		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.  Lưu ý: Mức đạt: cho phép copy/paste trong chương trình nhưng tối đa mắc 2 lỗi không gây hậu quả nghiêm trọng	Nếu lỗi gây ra hậu quả nghiêm trọng, phát sinh chi phí mà Điều hành hoặc những người thực hiện hiểu sai chương trình thì 1 lỗi copy/paste đã là không đạt.
3.	<b>Bản đồ</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Đẹp, dễ hiểu;</li><li>▪ Trình bày khoa học, có hình minh họa;</li><li>▪ Có chú thích như ngoài việc thể hiện vùng, địa phận; dùng một số ký hiệu hoặc biểu tượng thông tin hỗ trợ cho bản đồ được sinh động;</li><li>▪ Có chỉ dẫn đường;...</li></ul>	
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.	
IV. KỸ NĂNG - THÁI ĐỘ				
1.	<b>Làm việc nhóm</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tham gia họp nhóm đầy đủ, đúng giờ và có chuẩn bị nội dung cụ thể;</li><li>▪ Có ý kiến đóng góp tích cực và hiệu quả (Đưa ra được những hướng xử lý hợp lý).</li><li>▪ Luôn có tinh thần hợp tác, hỗ trợ, hướng dẫn đồng nghiệp trong nhóm một cách nhiệt tình và hiệu quả nhất;</li><li>▪ Thể hiện sự chủ động tham gia vào việc xây dựng nội dung và nhiệm vụ mang tính chất xây dựng và chân thành;</li><li>▪ Trước và sau khi họp có take note lên IMS đầy đủ.</li></ul>	

		Mức tiếp theo	<p>Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.</p> <p>Mức bình thường: Thụ động; thường là chỉ có yêu cầu mới làm;</p> <p>Kém: Không có tinh thần hợp tác hoặc không chuẩn bị, hỗ trợ; thiếu thiện chí, luôn nói ko có ý kiến gì,....</p>
2	<b>Báo cáo tháng</b>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Làm báo cáo cuối tháng, cuối năm đúng hạn;</li> <li>▪ Format chuẩn, không lỗi, không có các ô vô nghĩa, hoặc không có thông tin;</li> <li>▪ Có ý kiến góp ý cụ thể, mang tính xây dựng trong báo cáo;</li> <li>▪ Có nhìn thấy được nguyên nhân chủ quan, khách quan thành công;</li> <li>▪ Có phân tích được nguyên nhân khách quan khiến hồ sơ thất bại; đúc kết kinh nghiệm và lưu ý;</li> </ul>
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức.
3	<b>Tinh thần trách nhiệm (*)</b> <i>(Được hiểu qua biểu hiện theo bảng dưới đây)</i>	Mức xuất sắc / Vượt mong đợi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Khi nghỉ phép có bàn giao công việc cụ thể, rõ ràng cho người hỗ trợ đúng thời gian quy định;</li> <li>▪ Sẵn sàng xử lý những việc liên quan có tính chất khẩn cấp trong lúc nghỉ phép nhanh, gọn và hiệu quả;</li> <li>▪ Sẵn sàng hỗ trợ đồng nghiệp; chủ động và nhiệt tình giúp đỡ đồng nghiệp, nhân viên mới: không phải để phân công mới làm, khi thấy đồng nghiệp cần hỗ trợ, kịp thời tư vấn và chỉ bảo tận tình nhanh nhất; không phải để chờ đợi hoặc từ chối với lý do gì;....</li> <li>▪ Sẵn sàng xử lý sơ lược hồ sơ (phải có chất lượng) vào dịp các dịp nghỉ Lễ, Tết,... Sẵn sàng xử lý trouble cuối tuần đáp ứng nhanh, hiệu quả;</li> <li>▪ Sẵn sàng và chủ động chia sẻ kinh nghiệm, những lỗi mình đã mắc phải với đồng nghiệp để mọi người cùng rút kinh nghiệm: thông qua trao đổi; họp nhóm hoặc chủ động tập hợp thành nội dung và trình bày cho mọi người; cảnh báo những vấn đề cần phải chú ý; hoặc có thể chủ động gửi mail cho nhóm.</li> </ul>
		Mức tiếp theo	Cứ mỗi lần vi phạm, sẽ bị trừ giảm đi 1 mức

(*) Phần hướng dẫn đánh giá những biểu hiện của Tinh thần trách nhiệm và sự hợp tác					
CÁC NỘI DUNG	ĐIỂM ĐÁNH GIÁ				
	1	2	3	4	5
Tinh thần trách nhiệm	Vị kỷ	Phối hợp theo yêu cầu	Biết giúp đỡ đồng nghiệp	Chia sẻ khó khăn và trách nhiệm	Vì thành công của tập thể
	Không tự giác, Trễ nải; hoặc lẩn tránh vấn đề	Chưa hoàn thiện; để phải nhắc hoặc phải đề nghị đòi hỏi mới làm (chỉ làm theo bốn phận)	Tự giác; Chăm chỉ chuyên chú cho công việc;	Toàn diện và tự giác; Hết mình vì công việc ko ngại thời gian	Toàn diện và gương mẫu: Xung phong nhận đảm trách khối lượng công việc nhiều mà không cần đòi hỏi chế độ.
Ý thức phấn đấu chuyên môn (tự học hỏi)	Chưa có kế hoạch	Kế hoạch chưa thực hiện	Đang có kế hoạch khả thi; tự tìm tòi học hỏi mà ko cần phải nhắc nhở	Tinh thần học hỏi tự hoàn thiện: Đã thực hiện và áp dụng được vào công việc tốt	Có kế hoạch và đạt xuất sắc: tự đào tạo và truyền đạt lại cho người khác
Đối với Trưởng nhóm; Phụ trách Phòng nội dung tham chiếu sẽ là:					
Phổ biến và áp dụng các chính sách/quy trình thủ tục	Không đồng bộ	Chưa triệt để	Cập nhật thường xuyên	Áp dụng đầy đủ	Đào tạo và áp dụng đầy đủ và bài bản

Tổ chức họp nhóm và phân công nhiệm vụ	Không đồng bộ; Né tránh trách nhiệm về hậu quả do mình gây ra	Chưa triệt để; Trễ nải trong việc trao đổi thông tin cũng như việc xử lý thông tin cho nhân viên	Đúng yêu cầu; Trao đổi, theo dõi, huấn luyện Nhân viên hoàn thành kế hoạch	Tích cực, chủ động: Thường xuyên trao đổi, theo dõi, hỗ trợ Nhân viên kịp thời hoàn thành công việc	Tích cực & sáng tạo: Có sự chuẩn bị và backup công việc hiệu quả.
Thực hiện công tác kiểm soát của nhóm	Không đồng bộ; Tùy tiện	Chưa triệt để; chỉ dựa vào báo cáo mà ko tìm hiểu thêm	Đúng yêu cầu; phát hiện ra sai sót	Tích cực chủ động; chỉ đạo việc sửa chữa sai sót	Tích cực & sáng tạo: Hướng dẫn và ngăn chặn
<b>Sự hợp tác</b>					
Trợ giúp và sẵn sàng chia sẻ	Thiếu tinh thần hỗ trợ đồng nghiệp	Có tinh thần hỗ trợ nhưng chưa cao	Luôn hỗ trợ giúp đỡ đồng nghiệp	Làm gương sáng, luôn hỗ trợ giúp đỡ đồng nghiệp kể cả ngoài bộ phận	Giúp nhiều người đạt được tiêu chí này



## II. Đánh giá năm:

### 1. Đối với nhân viên; Trưởng nhóm Sale B2C Fr: tiêu chí áp dụng là:

1.1. Tỷ lệ thành công theo kế hoạch được chia theo mức sau:

STT	Nguồn	Tỷ lệ thành công		
		Nhóm 1	Nhóm 2	Nhóm 3
1	<b>Adword</b>	28% đến 30%	25% đến 27%	22% đến 24%
2	<b>Direct Web</b>	46% đến 48%	43% đến 45%	40% đến 42%
3	<b>Lượng khách giới thiệu</b>	71% đến 73%	68% đến 70%	65% đến 67%
4	<b>Khách quay lại</b>	59% đến 61%	56% đến 58%	53% đến 55%
5	<b>Web search</b>	46% đến 48%	32% đến 34%	29% đến 31%

a. Thang tính điểm theo tỷ lệ thành công là:

- Nhóm 1:

TT	Tiêu chí	Tỷ trọng (T)	Định nghĩa /tiêu chí chấm điểm				
			20 điểm	40	60	80	100 điểm
<b>Tỷ lệ thành công</b>	<b>Nhóm 1</b>	<b>100%</b>					
	Adword:	20%	dưới 25%	25% đến 27%	28% đến 30%	31% đến 33%	trên 33%
	Direct Web	20%	dưới 43%	43% đến 45%	46% đến 48%	49% đến 51%	trên 51%
	Lượng khách giới thiệu	20%	dưới 68%	68% đến 70%	71% đến 73%	74% đến 76%	trên 76%
	Khách quay lại	20%	dưới 56%	56% đến 58%	59% đến 61%	62% đến 64%	trên 64%
	Web search	20%	dưới 43%	43% đến 45%	46% đến 48%	49% đến 51%	trên 51%



- Nhóm 2:

TT	Tiêu chí	Tỷ trọng (T)	Định nghĩa /tiêu chí chấm điểm				
			20 điểm	40	60	80	100 điểm
<b>Tỷ lệ thành công</b>	<b>Nhóm 2</b>	<b>100%</b>					
	Adword:	20%	dưới 22%	22% đến 24%	25% đến 27%	28% đến 30	trên 30%
	Direct Web	20%	dưới 39%	40% đến 42%	43% đến 45%	46% đến 48%	trên 48%
	Lượng khách giới thiệu	20%	dưới 65%	65% đến 67%	68% đến 70%	71% đến 73%	trên 73%
	Khách quay lại	20%	dưới 53%	53% đến 55%	56% đến 58%	59% đến 61%	trên 61%
	Web search	20%	dưới 29%	29% đến 31%	32% đến 34%	35% đến 37%	trên 37%

- Nhóm 3:

TT	Tiêu chí	Tỷ trọng (T)	Định nghĩa /tiêu chí chấm điểm				
			20 điểm	40	60	80	100 điểm
<b>Tỷ lệ thành công</b>	<b>Nhóm 3</b>	<b>100%</b>					
	Adword:	20%	dưới 19%	19% đến 21%	22% đến 24%	25% đến 27%	trên 27%
	Direct Web	20%	dưới 37%	37% đến 39%	40% đến 42%	43% đến 45%	trên 45%
	Lượng khách giới thiệu	20%	dưới 62%	62% đến 64%	65% đến 67%	68% đến 70%	trên 70%
	Khách quay lại	20%	dưới 50%	50% đến 52%	53% đến 55%	56% đến 58%	trên 58%
	Web search	20%	dưới 26%	26% đến 28%	29% đến 31%	32% đến 34%	trên 34%

1.2. **KPI của cả đơn vị:** Như bảng quy định hệ số mục 2, Điều II của Phần 1, nội dung quy định này.



**2. Đối với Phụ trách Bán hàng Sale B2C Fr:**

- Theo nguyên tắc mục 2, Điều 4 của quy định này;

**III. Quy trình tổ chức thực hiện:**

- Cuối hàng tháng, Tổng Giám đốc và Phòng HCNS chỉ định xác xuất hồ sơ của các nhân viên sale để quản lý có trách nhiệm đánh giá;
- Tổng điểm đánh giá được tính chính bằng tổng điểm đánh giá của số hồ sơ được kiểm tra. Kết quả đánh giá cuối cùng được phản ánh bằng điểm hệ số;
- Trong bất kỳ trường hợp nào, Công ty sẽ không đồng ý với việc giải thích hay biện hộ của nhân viên khi tình trạng hồ sơ không đạt chuẩn như yêu cầu.
- Yêu cầu tất cả các CBNV nghiêm túc thực hiện đúng quy định về việc bán hàng;

**IV. Hiệu lực áp dụng:**

- Phụ trách bán hàng có trách nhiệm phổ biến cho CBNV trong đơn vị. Trưởng phòng HCNS có trách nhiệm kiểm soát việc thực hiện quy định này.
- Quy định này có hiệu lực kể từ **01.03.2015**, mọi quy định trước đây trái với nội dung quy định này đều bác bỏ;
- Trong quá trình làm, nếu có bất cập hoặc phát sinh, CBNV thông tin cho Phòng HCNS; Trưởng đơn vị đề trình Tổng Giám đốc xem xét bổ sung hoặc điều chỉnh cho phù hợp hoặc quyết định thêm những tiêu chuẩn đo lường (nếu cần).

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

***Hà Đức Mạnh***

***Nơi nhận:***

- Chủ tịch/ Đề báo cáo;
- Phòng B2C Fr;
- Lưu NS.

