

Logo

	Họ và tên:		
	Phòng ban:		Phòng CSKH
	Lương hiệu suất:		2,000,000 Tổng doanh số y
	Người được đánh giá		
	Ký tên		
	Phần 1: Bảng tính hiệu suất - KPIs		Quy định màu sắc
1	Chỉ số	Thang điểm	Trọng số
1.1	Giá trị vòng đời của khách hàng	>= 80%: 10 điểm >=70%: 8 điểm >=50%: 6 điểm <50%: 2 điểm	60%
1.2	Tỷ lệ gắn bó với khách hàng	>= 80%: 10 điểm >=70%: 8 điểm >=50%: 6 điểm <50%: 2 điểm	20%
1.3	Tỷ lệ chuyển đổi	>= 80%: 10 điểm >=70%: 8 điểm >=50%: 6 điểm <50%: 2 điểm	20%
1.4	Tỷ lệ yêu cầu xử lý bị quá hạn	<= 2: 10 điểm =3: 8 điểm =4: 6 điểm >4: 0 điểm	15%

1.5	Học hỏi & Chia sẻ	>= 2: 10 điểm =1: 5 điểm =0: 0 điểm	5%
Tổng			1.20

Xếp loại A - B - C - D - E		Xuất sắc: A (> 9 điểm)	Hoàn thành (8 - 9
1.6	Lương hiệu suất được hưởng theo %	110%	100
1.7	Xếp loại hiệu suất	A	
2	Phần 2: Thưởng Khuyến khích	Số lượng/ Số lần	Đơn giá trung bình
2.1	CRM (nhập liệu)- theo qui định	1	300,000 đ
2.2	Báo cáo công việc theo qui định (đúng giờ)	1	300,000 đ
2.3	KH mới mua >=3 loại sản phẩm trên 1 KH	1	20,000 đ
2.4	Viết bài chia sẻ (content): web, facebook	2	20,000 đ
2.5	KH hài lòng (gửi hình, email, gọi điện thoại)	1	50,000 đ
4	Phần 3: Thưởng vượt Quý/ Năm với team Sales	Doanh thu. Vượt	% Thưởng
4.1	Thưởng vượt doanh số theo Quý	0	1%
4.2	Thưởng vượt doanh số theo năm	0	1%
5	Phần 4: Bảng lương hàng tháng	Lương cơ bản	Phụ
5.1	Tổng thu nhập	10,000,000 đ	1,500,

PHIẾU ĐÁNH GIÁ KPI

	Chức danh:	Nhân viên CSKH B2B	Bậc	1
	Ngày đánh giá:		Tháng:	3.00
Đơn vị cầu theo tháng		VNĐ		
Cấp trên quản lý trực tiếp			Trưởng đơn vị	
<i>Ký tên</i>			<i>Ký tên</i>	

ô màu xanh	Được nhập thông tin		ô màu vàng	Công ty qui định sẵn	
Chỉ tiêu theo tháng	Thực đạt	Tỷ lệ đạt	Điểm	Tổng	Ghi chú
600,000,000	600,000,000	100.00%	#NAME?	#NAME?	
80%	80%	100.00%	#NAME?	#NAME?	
30%	10%	33.33%	#NAME?	#NAME?	
5%	5%	100.00%	10	1.50	