

Họ và tên:			
Phòng ban:		Phòng CSKH	
Lương hiệu suất:		2,000,000	Tổng doanh số y
<b>Người được đánh giá</b>			
Ký tên			
Cmt tương tự NV CSKH B2B			
<b>Phần 1: Bảng tính hiệu suất - KPIs</b>			<b>Quy định màu sắc</b>
1	<b>Chỉ số</b>	<b>Thang điểm</b>	<b>Trọng số</b>
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%
<b>Tổng</b>			<b>1.20</b>

<b>Xếp loại A - B - C - D - E</b>		<b>Xuất sắc: A ( &gt; 9 điểm)</b>	<b>Hoàn thành ( 8 - 9</b>
1.6	Lương hiệu suất được hưởng theo %	110%	100
1.7	Xếp loại hiệu suất	A	
<b>2 Phần 2: Thưởng Khuyến khích</b>		<b>Số lượng/ Số lần</b>	<b>Đơn giá trung bình</b>
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
<b>3 Phần 3: Thưởng vượt Quý/ Năm</b>		<b>Doanh thu. Vượt</b>	<b>% Thưởng</b>
3.1	Thưởng vượt doanh số theo Quý	0	1%
3.2	Thưởng vượt doanh số theo năm	0	1%
<b>4 Phần 5: Bảng lương hàng tháng</b>		<b>Lương cơ bản</b>	<b>Phụ</b>
4.1	Tổng thu nhập	10,000,000 đ	1,500,

## PHIẾU ĐÁNH GIÁ KPI

	Chức danh:	Nhân viên CSKH B2C	Bậc	1
	Ngày đánh giá:		Tháng:	3.00
Đơn vị cầu theo tháng		VNĐ		
<b>Cấp trên quản lý trực tiếp</b>			<b>Trưởng đơn vị</b>	
<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	
2.00	2	100.00%	10	0.50	
<b>Tổng điểm hiệu suất</b>				<b>10.00</b>	