

LOGO	COMPANY NAME Adress: Phone: Email:	Code : BMKD-KPI-01
		Version : 5.0
		Dated :
		Page : Page 1 of 2
Document name:		

CHỈ SỐ KPI NHÂN VIÊN BÁN HÀNG

1. Tỷ lệ phản hồi / tổng số gửi đi:

- Công thức = tổng số phản hồi khách hàng / tổng số thông tin gửi tới khách hàng.
- Tỷ lệ này đo lường hiệu quả của marketing trực tiếp của các sale rep.
- Các chương trình marketing trực tiếp có thể là gửi thư, gửi email....

2. Thời gian để trả lời mỗi yêu cầu của khách hàng

- Đối với các trường hợp thời gian để trả lời có thể phát sinh dài thì việc đo lường chỉ tiêu này là hữu ích để có phản hồi nhanh chóng tới khách hàng.

3. Tỷ lệ kiếm được khách hàng

- Là tỷ lệ khách hàng kiếm được trên tổng số khách hàng đã tiếp xúc.
- Ngoài ra, còn tỷ lệ khách hàng kiếm được / tổng số khách hàng đã nhận được phản hồi. Lưu ý: số khách hàng đã nhận được phản hồi = tổng số phản hồi và số không phản hồi.

4. Số khách hàng /nhân viên

- Chỉ số này là tổng số khách hàng trên / số NV bán hàng, tức là 1 nhân viên nhân viên bán hàng thì kiếm được hay phục vụ bao nhiêu khách hàng.

5. Số cuộc hẹn trung bình mỗi sale rep

- Công thức = tổng số cuộc hẹn trung bình mỗi khách hàng của từng sale rep.
- Tỷ lệ này đo lường độ khó trong việc thuyết phục khách hàng và khả năng thuyết phục của từng nhân viên bán hàng.

6. Tỷ lệ sale rep trên chỉ tiêu doanh số

- Công thức = tổng số sale rep đạt chỉ tiêu doanh số / tổng số sale hiện có.
- Tỷ lệ này đo lường hiệu quả của lực lượng bán hàng của công ty.

7. Doanh số trung bình/NV sale

- Bằng tổng doanh số của toàn bộ nhân viên / số nhân viên.

LOGO	COMPANY NAME Adress: Phone: Email:	Code : BMKD-KPI-01
		Version : 5.0
		Dated :
		Page : Page 2 of 2
Document name:		

8. Doanh số trung bình của khách hàng/ mỗi NV

- Bảng tổng doanh số của NV/ tổng số khách hàng của NV đó.

9. Chi phí giành được khách hàng mới

- Bảng tổng các chi phí để giành được một khách hàng mới.

10. Sự thay thế nhân viên = tổng số NV tuyển/tổng số NV nghỉ

- Công thức = tổng số nhân viên đã tuyển / tổng số nhân viên theo kế hoạch.
- Tỷ lệ này đo lường mức độ luân chuyển nhân viên của bộ phận sale.
- Ngoài ra còn một tỷ lệ khác là vòng đời của nhân viên sale – tổng thời gian của tất cả nhân viên bán hàng (kể cả nghỉ việc)/ tổng số nhân viên (kể cả nghỉ việc).

11. Thời gian tuyển dụng và huấn luyện nhân viên kinh doanh đạt đến doanh số:

- Là tổng thời gian để huấn luyện một nhân viên bán hàng đạt được chỉ tiêu doanh số của công ty.

13. Chi phí lực lượng bán hàng:

- Chi phí lương
- Chi phí bán hàng/khách hàng (bao gồm tất cả các dụng cụ, các poster...cho mỗi khách hàng).