

Thứ tự	NỘI DUNG
1	Đón tiếp học viên, Khai giảng lớp học
2	Chuyên đề 1: Một số khái niệm về KPI <ul style="list-style-type: none"> - Giới thiệu về KPI - Nguyên tắc thiết lập bộ chỉ tiêu KPI trong doanh nghiệp
	<ul style="list-style-type: none"> - Danh mục chỉ số KPI cho bộ phận kinh doanh trong doanh nghiệp + Bộ phận Marketing + Bộ phận Mua hàng, Bán hàng + Bộ phận chăm sóc khách hàng. - Thảo luận
3	Chuyên đề 2: Những chỉ số quan trọng khi xây dựng KPIs cho bộ phận kinh doanh <ul style="list-style-type: none"> - Doanh thu - Tỷ lệ khách hàng trung thành - Số lượng khách hàng mới cần tìm kiếm - Tỷ lệ chi phí bỏ ra để có được khách hàng mới - Tỷ lệ chi phí bán hàng với doanh thu - Tỷ trọng bán hàng của các loại sản phẩm ảnh hưởng lớn tới doanh thu - Mức độ tương tác của khách hàng hiện tại - Sự hài lòng của nhân viên - Chỉ số đo lường sự hài lòng của khách hàng - Thảo luận, hỏi đáp
4	Chuyên đề 3: Hướng dẫn cách xây dựng và áp dụng KPI cho bộ phận kinh doanh <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn hoàn thiện chức năng nhiệm vụ của bộ phận kinh doanh cho phù hợp - Hướng dẫn xác định KPI của bộ phận kinh doanh và nhân viên kinh doanh - Nguyên tắc và phương pháp phân bổ KPI cho các chức danh trong bộ phận kinh doanh - Hướng dẫn phương pháp xây dựng công thức và thời gian đánh giá hiệu quả áp dụng KPI - Kiểm soát, theo dõi, báo cáo và điều chỉnh và khắc phục KPI - Xây dựng kế hoạch triển khai và áp dụng KPI sau đào tạo - Một số điểm cần lưu ý khi xây dựng KPI - Một số điểm cần lưu ý khi thực hiện KPI
5	Thảo luận, Thực hành
6	Tổng kết, đánh giá khóa học