

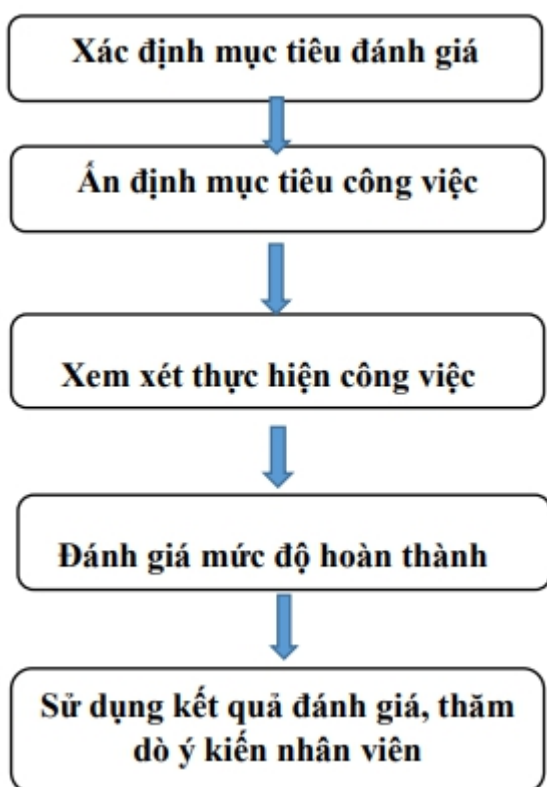
Quy trình đánh giá mức độ hoàn thành của nhân viên bán hàng

Đánh giá mức độ hoàn thành công việc của lực lượng bán hàng là cần thiết cho cả doanh nghiệp và bản thân nhân viên bán hàng.

Tuy nhiên việc đánh giá này không phải là công việc đơn giản. Trong phần lớn các doanh nghiệp việc đánh giá lực lượng bán hàng được thực hiện bởi giám đốc bán hàng trực tiếp của nhân viên bởi vì quá trình đánh giá có thể tạo điều kiện để cải thiện quan hệ giữa giám đốc và nhân viên bán hàng, hơn nữa qua hoạt động này vai trò của giám đốc bán hàng cũng được tăng cường.

Thông qua việc đánh giá, ngoài việc nắm bắt được hiệu quả của lực lượng bán hàng còn cung cấp cho các nhà quản trị những thông tin cần thiết để có kế hoạch về nhân sự cho lực lượng này.

Quy trình đánh giá mức độ hoàn thành của nhân viên bán hàng như sau:



Sơ đồ 6.1: Quy trình đánh giá mức độ hoàn thành của nhân viên bán hàng

Cụ thể các bước đánh giá như sau:

Bước 1: Xác định mục tiêu đánh giá

Trong bước này nhà quản trị cần xác định rõ các mục tiêu đánh giá bao gồm các công việc, kỹ năng, kết quả cần đạt được và mối liên quan giữa chúng với mục tiêu

Bước 2: Ấn định mục tiêu công việc

Ấn định mục tiêu công việc đối với nhân viên bán hàng là mức độ thực hiện công việc mà một nhân viên bán hàng có khả năng và được đào tạo đầy đủ cần đạt được khi thực hiện ở vị trí công việc đó. Các mục tiêu về kết quả công việc là thước đo đánh giá mức độ hoàn thành công việc. Đối với hầu hết các vị trí, các kỳ vọng được thể hiện ở ba phạm trù: chất lượng, số lượng hoặc năng suất lao động, thời hạn. Mục tiêu công việc được đề ra sẽ là động lực thúc đẩy các nhân viên làm việc hiệu quả hơn.

Bước 3: Xem xét thực hiện công việc

Trên cơ sở mục tiêu, nhà quản trị đánh giá và đo lường công việc thực hiện của nhân viên. Điều quan trọng trong bước này là nhà quản trị phải lựa chọn được phương pháp xem xét phù hợp tức là phương pháp được chọn phải phù hợp với đối tượng được đánh giá. Ngay trong một doanh nghiệp, cũng có thể sử dụng nhiều phương pháp khác nhau đối với các đối tượng nhân viên khác nhau như: nhân viên bán hàng, nhân viên tiếp thị, nhân viên hành chính.

Bước 4: Đánh giá mức độ hoàn thành

Trên cơ sở so sánh giữa kết quả đạt được với mục tiêu đề ra ban đầu, nhà quản trị bán hàng đánh giá được mức độ hoàn thành của mỗi nhân viên bán hàng với các mức như: điểm tốt, tiềm năng, tồn tại, và chưa thống nhất. Trong quá trình này cần tiến hành thảo luận với các nhân viên, nó sẽ giúp nhà quản trị và nhân viên nhìn lại một cách khách quan trước khi sử dụng kết quả của quá trình này. Việc trao đổi giữa nhà quản trị và nhân viên bán hàng diễn ra cả về nội dung, phạm vi và kết quả và họ có thể cùng nhau đưa ra những giải pháp khắc phục những tồn tại, phát huy tiềm năng mang lại hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Bước 5: Sử dụng kết quả đánh giá, thăm dò ý kiến nhân viên

Tùy theo kết quả đánh giá và mức độ thỏa mãn của doanh nghiệp với mức độ hoàn thành của lực lượng bán hàng, doanh nghiệp áp dụng các biện pháp phát triển, đãi ngộ, kỷ luật, đào tạo bồi dưỡng...

Tùy theo mục đích của cuộc thảo luận và đối tượng nhân viên nhà quản trị có thể lựa chọn một trong ba hình thức sau:

+ Thỏa mãn – thay đổi: Áp dụng đối với nhân viên bán hàng đã hoàn thành tốt công việc hiện tại nhưng không có điều kiện thăng tiến. Các nhà quản trị lúc này phải tìm ra các biện pháp khuyến khích nhân viên để họ tiếp tục duy trì và nâng cao kết quả thực hiện công việc bằng cách tạo môi trường làm việc thuận lợi, tặng quà, khen thưởng...

+ Không thỏa mãn - thay đổi: Áp dụng đối với những NVBH không đáp ứng được các tiêu chuẩn mà phân tích công việc đã nêu, không thực hiện được hạn ngạch, khả năng tiếp xúc khách hàng kém. Nhà quản trị có các cách giải quyết: hướng dẫn nhân viên cách sửa chữa, điều chỉnh sai sót, đào tạo lại, chuyển sang công việc khác.

+ Thỏa mãn – thăng tiến: Áp dụng đối với nhân viên bán hàng có tiềm năng, được đánh giá là mức độ hoàn thành công việc tốt. Nhà quản trị sẽ thảo luận với họ về: kế hoạch nghề nghiệp, các chương trình hành động cụ thể để nâng cao trình độ chuyên môn... tạo điều kiện để nhân viên thực hiện những công việc hoặc chức vụ cao.



Thư viện Đề thi - Trắc nghiệm - Tài liệu học tập
miễn phí



vndoc