PLAN DZIAŁAŃ NA ROK 2021

CELE STRATEGICZNE	DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ CELÓW	POZOSTAŁE DZIAŁANIA	ODPOWIEDZIALNY ZA REALIZACJĘ	WSKAŹNIKI	TERMIN
Cel sprzedażowy: Wzrost kwoty obrotów o 11% w stosunku do kwoty obrotu osiągniętej w roku 2020 Wzrost kwoty marży o 11% w stosunku do kwoty marży osiągnięterj w roku 2020	Budowanie relacji z klientami (potencjał A)		Kierownik Działu Handlowego		31-12-2021 (monitorowane co miesiąc)
	Monitorowanie i analiza lojalności kluczowych klientów (kategoria A)		Kierownik Działu Handlowego		31-12-2021 (monitorowane co miesiąc)
	Rozwój kluczowych klientów firmy (potencjał A)		Kierownik Działu Handlowego	Wzrost obrotów o 20% w stosunku do roku poprzedniejgo	31-12-2021 (monitorowane co miesiąc)
	Pozyskanie nowych klientów (z potencjałem A, B)		Kierownik Działu Handlowego	Pozyskanie co najmniej 10 nowych klientów z potencjałem A, B	31-12-2021 (monitorowane co miesiąc)
	Monitorowanie i analiza wdrożeń		Kierownik Działu Handlowego	Co najmniej 50% wszystkich wdrożeń zamkniętych pozytywnie	31-12-2021 (monitorowane co miesiąc)
Cel jakościowy: Minimum 99% zamówień od klientów zrealizowanych w zadeklarowanym	Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień od klientów w zadeklarowanym terminie		Koordynator BOK	Minimum 99% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	31-12-2021 (monitorowane co miesiąc)
		Monitorowanie i analiza reklamacji i zwrotów towarów	Koordynator BOK	Ilość reklamacji w stosunku do wystawionych w danym roku faktur: poniżej 0,20%	31-12-2021 (monitorowane co miesiąc)
		Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych	Koordynator BOK	Poniżej 5% błędnie wydanych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w roku.	31-12-2021 (częściowe inwentaryzacje 2 razy w roku, inwentaryzacja kalek 1 raz na miesiąc)
		Monitorowanie zadowolenia klientów	Właściciel firmy (KO)	Badanie satysfakcji klientów odbywa się przez monitorowanie informacji zwrotnych od Klientów. Źródłami informacji są: - spotkania i rozmowy opiekunów handlowych z Klientami (notatki w CRM) - oceny klientów np. na podstawie oceny dostawców, - wpływające zgłoszenia jakościowe/reklamacyjne (ilość reklamacji w stosunku do wystawionych w danym roku faktur) - wskaźnik: poniżej 0,20% - listy referencyjne, pochwały oraz skargi - dane o pochodzeniu pozyskanego klienta (udział % nowych klientów z polecenia stałych klientów firmy w stosunku do wszystkich nowych klientów w danym roku) - wskaźnik: powyżej 30% - terminowość realizacji zamówień w zadeklarowanym terminie - wskaźnik: powyżej 99%	31-12-2021 (monitorowane zgodnie z planem)
		Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i warsztary	Właściciel firmy (KO)		31-12-2021 (zgodnie z planem szkoleń)
		Zapewnienie bezpieczeństwa pracy oraz prywatnej opieki medyczej pracownikom	Właściciel firmy (KO)		31-12-2021
		Doskonalenie i dostosowanie funkcjonujących programów do potrzeb Firmy oraz modernizacja sprzętu komputerowego	Właściciel firmy (MO)		31-12-2021 (na bieżąco)
		Doskonalenie obowiązujących procedur i systemów ZJ	Kierownicy Działów, PSZJ		31-12-2021 (co najmniej 1 raz w roku przegląd pod kątem aktualności)
		Uruchomienie programu PPK	Właściciele firmy, Księgowa		do 23-03-2021 - porozumienie w sprawie wyboru instytucji finans. do 23-04-2021 - umowa o zarządzanie PPK do 10-05-2021 - umowa o prowadzenie PPK
		Rebranding marki	Właściciel firmy (KO)		31-12-2021
		Monitorowanie zadłużenia klientów	Właściciel firmy (KO)	Poniżej 11% przeterminowanych należności powyżej 7 dni w stosunku do wszystkich należności.	31-12-2021 (monitorowane raz w tygodniu)

Zatwierdził: Katarzyna Obłaza