

PLAN DZIAŁAŃ NA ROK 2022

CELE STRATEGICZNE	DZIAŁANIA ZWIĄZANE Z REALIZACJĄ CEŁY	POZOSTAŁE DZIAŁANIA	ODPOWIEDZIALNY ZA REALIZACJĘ	WSKAŹNIKI	TERMIN
Cel sprzedażowy na I kwartał 2022: Wzrost kwoty obrotów w I kwartale 2022 o 10% w stosunku do kwoty obrotu osiągniętej w I kwartale roku 2021 Wzrost kwoty marży w I kwartale 2022 o 10% w stosunku do kwoty marży osiągniętej w I kwartale roku 2021	Rozwój kluczowych klientów firmy (kategoria A)		Kierownik Działu Handlowego	Wzrost obrotów o 10 % w stosunku do roku poprzedniego	31-03-2022 (monitorowane co miesiąc)
	Pozyskanie nowych klientów (z potencjałem A, B)		Kierownik Działu Handlowego	Pozyskanie co najmniej 2 nowych klientów z potencjałem A, B	31-03-2022
	Monitorowanie i analiza wdrożeń		Kierownik Działu Handlowego	Co najmniej 50% wdrożeń zamkniętych pozytywnie	31-03-2022 (monitorowane co miesiąc)
Cel jakościowy na rok 2022: Minimum 99% zamówień od klientów zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	Monitorowanie i analiza terminowości realizacji zamówień od klientów w zadeklarowanym terminie		Koordynator BOK	Minimum 99% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie	31-12-2022 (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%	31-12-2022 (monitorowane co miesiąc)
		Monitorowanie różnic inwentaryzacyjnych	Koordynator BOK	Poniżej 5% błędnie wydanych pozycji towarowych w stosunku do wszystkich sprzedanych w roku.	31-12-2022 (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 Monitorowane wskaźniki: 1. Wpływające zgłoszenia jakościowe/reklamacyjne (ilość reklamacji w stosunku do wystawionych w danym roku faktur) - wskaźnik: poniżej 0,20% 2. 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% 3. Terminowość realizacji zamówień w zadeklarowanym terminie - wskaźnik: powyżej 99%	31-12-2022 (monitorowane zgodnie z planem)
		Podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez szkolenia i warsztaty	Właściciel firmy (KO)		31-12-2022 (zgodnie z planem szkoleń)
		Zapewnienie bezpieczeństwa pracy oraz prywatnej opieki medycznej pracownikom	Właściciel firmy (KO)		31-12-2022
		Doskonalenie i dostosowanie funkcjonujących programów do potrzeb Firmy oraz modernizacja sprzętu komputerowego	Właściciel firmy (MO)		31-12-2022 (na bieżąco)
		Doskonalenie obowiązujących procedur i systemów ZI	Kierownicy Działów, PSZJ		31-12-2022 (co najmniej 1 raz w roku przegląd pod kątem aktualności)
		Przekształcenie firmy w spółkę komandytową	Właściciel firmy (KO, MO)		31-03-2022
		Monitorowanie zadłużenia klientów	Właściciel firmy (KO)	Poniżej 10% przeterminowanych należności powyżej 7 dni w stosunku do wszystkich należności.	31-12-2022 (monitorowane raz w tygodniu)

Zatwierdził: Katarzyna Obłaza
17-01-2022

[illegible]