

بخش اول: چارچوب کلی ارزیابی

ارزیابی عملکرد باید در سه سطح زمانی متفاوت انجام شود تا هم مشکلات لحظه ای و هم روندهای بلندمدت شناسایی شوند:

بازه ارزیابی	تمرکز اصلی	مسئول اجرا
روزانه	بررسی سریع گزارش، پوشش مسیر، تراکنش های غیرعادی	سرپرست فروش
هفتگی	تحلیل روند شاخص ها، جلسه بازخورد کوتاه	سرپرست فروش
ماهانه	ارزیابی رسمی، امتیازدهی، تصمیم پاداش/اصلاح	مدیر فروش + سرپرست

بخش دوم: چک لیست شاخص های کمی (KPI) ماهانه

شاخص	نحوه محاسبه	پیشنهادی وزن	هدف قابل قبول
نرخ پوشش مسیر	بازدید واقعی ÷ بازدید برنامه ریزی شده × ۱۰۰	۲۰٪	بالای ۹۰٪
نرخ تبدیل (Strike Rate)	تعداد سفارش ÷ تعداد بازدید × ۱۰۰	۲۵٪	بالای ۷۰٪
میانگین ارزش سفارش	مجموع فروش ÷ تعداد سفارش	۱۵٪	روند صعودی ماهانه
نرخ وصول مطالبات به موقع	وصولی به موقع ÷ کل مطالبات سررسید شده × ۱۰۰	۲۰٪	بالای ۹۵٪
تعداد نقاط فروش فعال جدید	شمارش مستقیم	۱۰٪	۲ تا ۳ فروشگاه در ماه
دقت گزارش دهی (مطابقت با بازدید سرزده)	تطبیق دستی یا خودکار GPS	۱۰٪	صفر مورد تخلف

فرمول امتیاز نهایی: مجموع (درصد تحقق هر شاخص × وزن آن) = امتیاز کلی از ۱۰۰

بخش سوم: چک لیست ارزیابی کیفی (رفتاری)

این بخش مکمل شاخص های عددی است و باید توسط سرپرست از طریق مشاهده مستقیم یا بازدید سرزده تکمیل شود:

- رفتار محترمانه و حرفه ای با فروشگاه داران
- ظاهر و آراستگی مناسب هنگام ویزیت
- دقت در چیدمان و ویزیبیلیتی محصول در قفسه
- توانایی معرفی موثر محصولات جدید
- صداقت در گزارش دهی مشکلات و عدم فروش
- پایبندی به زمان بندی مسیر (عدم تاخیر یا خروج زودهنگام)
- مدیریت صحیح اعتراضات و شکایات مشتری

بخش چهارم: روش های اجرایی ارزیابی

۱. بازبینی گزارش های سیستمی (روزانه)

بررسی داشبورد اپلیکیشن ویزیتور برای مشاهده تعداد بازدید، سفارش ها و مسیر طی شده (در صورت وجود GPS Tracking).

۲. بازدید سرزده میدانی (حداقل هفته ای یک بار برای هر ویزیتور)

همراهی بدون اطلاع قبلی در بخشی از مسیر برای مشاهده مستقیم کیفیت تعامل و راستی آزمایی گزارش ها.

۳. تماس تصادفی با مشتریان (Mystery Check)

تماس تلفنی گاه به گاه با چند فروشگاه از مسیر ویزیتور برای پرسش درباره کیفیت خدمات و تناوب واقعی ویزیت.

۴. جلسه بازخورد ماهانه

ارائه امتیاز نهایی به ویزیتور همراه با نقاط قوت، نقاط ضعف مشخص و برنامه اصلاحی عملیاتی (نه انتقاد کلی).

بخش پنجم: جدول تصمیم گیری بر اساس امتیاز نهایی

بازه امتیاز	تفسیر	اقدام پیشنهادی
۹۰ تا ۱۰۰	عملکرد عالی	پاداش، در نظر گرفتن برای ارتقا به سرپرستی
۷۵ تا ۸۹	عملکرد مطلوب	تشویق و تعیین هدف رشد برای ماه بعد
۶۰ تا ۷۴	عملکرد قابل قبول با نقص	آموزش تکمیلی هدفمند در نقطه ضعف
۴۰ تا ۵۹	عملکرد ضعیف	اخطار رسمی + برنامه اصلاحی یک ماهه با پیگیری روزانه
زیر ۴۰	عملکرد نامناسب	بررسی برای خاتمه همکاری (پس از بررسی علل ریشه ای)

⚠ نکته مهم:

پیش از هرگونه تصمیم درباره خاتمه همکاری، حتماً بررسی کنید که آیا افت عملکرد ناشی از ضعف فردی است یا عوامل خارج از کنترل ویزیتور (مانند مسیر نامناسب، رکود فصلی بازار منطقه، یا کمبود موجودی انبار). ارزیابی منصفانه، هم از اخراج نادرست جلوگیری می کند و هم داده دقیق تری برای تحلیل سازمانی فراهم می کند.