



MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	11
PHẦN 1. KHÁI QUÁT VỀ KPI	
CHƯƠNG 1: KPI là gì?	17
1. Định nghĩa về KPI	17
2. Lợi ích khi áp dụng KPI.....	20
3. Những vấn đề cần lưu ý khi sử dụng KPI.....	28
CHƯƠNG 2: Những câu chuyện thực tế về KPI	37
1. Cải cách kinh doanh của Doanh nghiệp Công nghiệp Quang học A	37
2. Hoạt động kinh doanh mới của Cocoon	50
PHẦN 2. 100 CHỈ SỐ KPI CƠ BẢN	
CHƯƠNG 3: Chỉ số KPI trong Marketing và Sales	63
001. Doanh thu	63
002. Thị phần.....	66
003. Khách phần (phần của khách hàng)	70
004. Tỷ lệ nhận biết.....	73

005. Tỷ lệ trải nghiệm sử dụng	77
006. Độ phủ thị trường	80
007. Tỷ lệ phân bổ.....	84
008. Tỷ lệ giữ chân khách hàng	88
009. Sự hài lòng của khách hàng (NPS).....	91
010. Trung bình chi tiêu của mỗi khách hàng.....	95
011. Doanh thu trên mỗi đơn vị diện tích	99
012. Doanh thu tương ứng của mỗi nhân viên kinh doanh ..	102
013. Số lượng khách hàng mới	106
014. Số lượng đặt câu hỏi	110
015. Số lượng khách hàng tiềm năng (SQL).....	113
016. Số lượng mời thầu (RFP)	116
017. Tỷ lệ chốt đơn	120
018. Kỳ hạn đặt hàng	123
019. Năng lực của nhân viên kinh doanh	126
020. Tỷ lệ duy trì giá (tỷ lệ chiết khấu)	129
021. CPA (Cost Per Acquisition)	133
022. LTV (Life - Time Value: Giá trị vòng đời khách hàng) ..	137
023. Tỷ lệ duy trì	140
024. Lướt truy cập	143

025. Thời lượng phiên trung bình	147
026. Tỷ lệ bỏ trang.....	150
027. Tỷ lệ nhấp (CTR: Click Through Rate).....	153
028. Tỷ lệ chuyển đổi (CVR: Conversion Rate)	156
029. Số người dùng duy nhất (UU: Unique Users)	159
030. Số lượt tải xuống.....	163
031. Tỷ lệ chuyển đổi trả phí	166
032. Tỷ lệ truy cập lại vào ngày hôm sau	170
033. Số lượt giới thiệu khách.....	173
034. Số người theo dõi.....	176
035. Số lượt chia sẻ.....	180
Giải thích thuật ngữ (Chương 3).....	183
CHƯƠNG 4: Chỉ số KPI cho Vận hành và Đổi mới.....	186
036. Xuất lượng	186
037. Hiệu suất hoạt động	190
038. Tỷ lệ giao hàng đúng thời hạn	193
039. Tốc độ giao hàng	197
040. Tỷ lệ sản phẩm lỗi.....	200
041. Số lượng đề xuất cải tiến (Kaizen).....	204
042. Số sự cố xảy ra	207

043. Số lượng báo cáo Hiyari Hatto.....	210
044. Tỷ lệ vượt quá ngân sách dự án.....	214
045. Tỷ lệ robot hóa (tỷ lệ cơ giới hóa).....	217
046. Tỷ lệ lãng phí sản phẩm	220
047. Tỷ lệ chi phí phân phối trên doanh thu	224
048. Tỷ lệ chi phí nghiên cứu và phát triển trên doanh thu...	228
049. Số lượng bằng sáng chế.....	232
050. Số lượng sản phẩm mới	236
051. Số lượng dự án phát triển.....	239
052. Tỷ lệ hạt giống bên ngoài.....	242
053. Giai đoạn phát triển	246
054. Tỷ lệ doanh thu của sản phẩm mới	250
Giải thích thuật ngữ (Chương 4).....	254
CHƯƠNG 5: Chỉ số KPI về Tổ chức hệ thống	255
055. Doanh thu trên mỗi nhân viên.....	255
056. Chi phí lao động với mỗi nhân viên.....	259
057. Tỷ lệ phân phối lao động	263
058. Độ tuổi trung bình của nhân viên	266
059. Tỷ lệ tăng nhân sự	270
060. Tỷ lệ nghỉ việc.....	273

061. Tỷ lệ chi phí trụ sở chính	277
062. Tỷ lệ nhân viên chính thức	280
063. Số lượng tuyển dụng nhân sự có kinh nghiệm	284
064. Số lượng cấp bậc	287
065. Mức độ hài lòng của nhân viên	291
066. Khảo sát văn hóa	294
067. Đầu tư phát triển nguồn nhân lực cho mỗi nhân viên ..	298
068. Tỷ lệ lao động nữ.....	302
069. Tỷ lệ ngày phép được sử dụng.....	305
070. Tỷ lệ từ chối lời mời làm việc.....	309
071. Tỷ lệ thành viên hội đồng quản trị độc lập	313
072. Đóng góp vào SDGs	316
Giải thích thuật ngữ (Chương 5).....	320
CHƯƠNG 6: Chỉ số KPI cho Tài chính – Kế toán.....	322
073. Tỷ suất lợi nhuận gộp (tỷ suất lợi nhuận gộp trên doanh thu).....	322
074. Tỷ suất lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh trên doanh thu	326
075. Tỷ suất lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh thông thường trên doanh thu	330
076. Tỷ suất lợi nhuận sau thuế trên doanh thu.....	334

077. Thu nhập toàn diện	337
078. ROA	341
079. ROE.....	345
080. Tỷ lệ an toàn vốn	348
081. Tỷ số thanh khoản nhanh	352
082. Kỳ chuyển đổi hàng tồn kho	355
083. Vòng quay tiền mặt (CCC: Cash Conversion Cycle)	359
084. Chi phí cố định	362
085. Tỷ suất lợi nhuận biên	366
086. Doanh thu hòa vốn	370
087. Chi phí sản xuất	375
088. EBITDA.....	378
089. Dòng tiền tự do (FCF)	382
090. Chi phí sử dụng vốn bình quân (WACC)	386
091. Giá trị hiện tại ròng (NPV)	389
092. ROIC (tỷ suất lợi nhuận trên vốn đầu tư)	392
093. Giá trị gia tăng kinh tế (EVA)	396
094. Thuế suất hiệu quả	400
095. Giá cổ phiếu	403
096. Tỷ lệ tăng trưởng doanh thu.....	407

097. Cổ tức trên mỗi cổ phiếu.....	411
098. Tỷ lệ doanh thu ở nước ngoài.....	414
099. Số dư tiền gửi ngân hàng.....	417
100. Tỷ lệ đốt tiền – Burn rate.....	420
Giải thích thuật ngữ (Chương 6).....	424
GIỚI THIỆU TÁC GIẢ	429

Sách là món quà tuyệt vời dành tặng những người thân yêu nhất.

Còn gì đặc biệt hơn khi bạn nhận được giá trị từ cuốn sách này và gieo hạt tốt lành đó tới nhiều người hơn nữa.

Hãy truy cập đường link: <https://bitly.com.vn/Bdis8>

Hoặc đơn giản là quét mã QR:



Ngay lập tức BizBooks – thương hiệu sách dành cho doanh nhân sẽ giúp bạn trao tặng món quà ý nghĩa này tới những người bạn trân quý!