

4. Kế hoạch theo dõi đánh giá

Khung theo dõi đánh giá:

ST T	Tiêu chí	Chỉ số	Nguồn thông tin
1	Tăng số khách hàng sử dụng dịch vụ	Số khách hàng tăng thêm mỗi tháng	Số liệu từ bộ phận bán hàng
2	Tăng sự hài lòng của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Số feedback tốt từ khách hàng. - Điểm số đánh giá của page facebook (số sao) - Số khách hàng sử dụng dịch vụ lần 2 trở lên. 	<ul style="list-style-type: none"> - Số liệu từ thống kê của facebook - Bộ phận bán hàng và kế toán.
3	Mức độ lan truyền của dịch vụ trên mạng xã hội	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượt like facebook tăng trong 1 tuần. - Chỉ số tiếp cận trung bình (reach) của các bài đăng. - Tỷ lệ tương tác ER trung bình 	Thống kê từ facebook

- Thành phần tham gia: Bộ phận quản lý đóng vai trò chính; bộ phận kế toán và trưởng bộ phận bán hàng giữ vai trò hỗ trợ.
- Thời gian theo dõi: Mục tiêu (1) và (2) theo dõi hàng tháng, mục tiêu (3) theo dõi hàng tuần.