

## ارزیابی فعالیت های اولیه در زنجیره ارزشی

### تدارکات درون محدوده

- آیا سیستم کنترل مواد وجود دارد؟ کیفیت عملکرد آن در چه حد است؟
- چه نوع سیستمی برای کنترل موجودی در اختیار است؟ کیفیت عملکرد آن در چه حد است؟
- مواد اولیه چگونه جابجا و ذخیره می شوند؟
- کیفیت جا به جایی و ذخیره ی مواد اولیه در چه حد است؟

### عملیات

- تجهیزات ما در مقایسه با رقبا تا چه حد مولد است؟
- از چه نوع طرحی برای کارخانه استفاده می شود؟ چقدر موثر است؟
- آیا سیستم های کنترل تولید برای کنترل کیفیت و کاهش هزینه ها به کار رفته اند؟ چقدر موثرند؟
- آیا سطح مناسبی از اتوماسیون در فرآیند تولید بکار می رود؟

### تدارکات خارج از محدوده

- آیا محصول نهایی به موقع به مشتریان تحویل داده می شود؟
- آیا محصول نهایی به صورت مناسب به مشتریان تحویل داده می شود؟
- آیا محصول نهایی به شیوه ای موثر انبار می شود؟

### بازاریابی و فروش

- آیا از تحقیقات بازاریابی برای تشخیص صحیح نیازهای مشتریان استفاده می شود؟
- آیا در ارتقاء فروش و تبلیغات نوآوری وجود دارد؟
- آیا مجراهای توزیع دیگری هم ارزیابی شده اند؟
- کارکنان بخش فروش چقدر توانمند است؟ آیا انگیزه ی آنها به حد کافی بالاست؟
- آیا سازمان ما تعریف صحیحی از کیفیت به مشتریانمان ارائه می دهد؟
- آیا سازمان ما خوشنام است؟
- مشتریان ما تا چه حد به محصولاتمان وفادارند؟ آیا میزان وفاداری به محصولاتمان باید ارتقاء یابد؟
- آیا بخشهایی از بازار را که در آنها فعالیت می کنیم تحت سلطه داریم؟

### ارائه ی خدمات به مشتریان

- ❑ تا چه حد برای ارتقاء محصولات از مشتریانمان نظر سنجی می کنیم؟
- ❑ سرعت و کیفیت رسیدگی به شکایات مشتریان در چه حد است؟
- ❑ آیا ضمانت‌های ارائه شده برای محصولاتمان مناسب هستند؟
- ❑ آموزش کارکنان جهت آموزش به مشتریان و ارائه ی خدمات تا چه حد مناسب است؟
- ❑ کیفیت تامین قطعات و تعمیرات در چه حد است؟