



فرم عارضه یابی کسب و کار

بخش مدیریت و رهبری		
تعیین استراتژی ها، تصمیم گیری های کلیدی، تعیین اهداف کلی، نظارت بر عملکرد بخش ها		
R	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای چشم انداز (Vision) مشخص است؟	
۲	مأموریت (Mission) سازمان چیست و آیا به طور واضح تعریف شده است؟	
۳	اهداف کوتاه مدت و بلندمدت سازمان چگونه تعیین شده اند؟	
۴	آیا سازمان دارای برنامه استراتژیک مدون است؟	
۵	آیا وظایف و مسئولیت های مدیران به خوبی تعریف شده است؟	
۶	چه معیارهایی برای ارزیابی عملکرد مدیران وجود دارد؟	
۷	آیا سیاست های سازمانی به طور شفاف به کارکنان ابلاغ می شوند؟	
۸	چه اقداماتی برای حفظ انگیزه و روحیه کارکنان انجام می شود؟	
۹	چگونه تصمیمات به تیم ها ابلاغ می شوند؟	
۱۰	آیا مدیران از ابزارهای فناوری برای مدیریت استفاده می کنند؟	

بخش مالی و حسابداری		
مدیریت بودجه، حسابداری، گزارش دهی مالی، پرداخت ها، مدیریت هزینه ها و درآمدها		
R	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا گزارش های مالی به طور منظم تهیه می شوند؟	
۲	آیا سیستم حسابداری به روز و دقیق است؟	
۳	آیا بودجه بندی سالانه وجود دارد؟	
۴	چگونه هزینه های غیر ضروری شناسایی و حذف می شوند؟	
۵	آیا ساختار مالیاتی سازمان شفاف است؟	
۶	چگونه قیمت گذاری محصولات یا خدمات تعیین می شود؟	
۷	آیا ساختار حقوق و دستمزد شفاف است؟	
۸	آیا سوددهی سازمان به طور منظم ارزیابی می شود؟	
۹	چگونه بازدهی سرمایه گذاری ها سنجیده می شود؟	
۱۰	آیا سازمان دارای استراتژی مالی مشخص است؟	

فرم عارضه‌یابی کسب و کار

بخش بازاریابی و فروش		
شناسایی بازار هدف، تبلیغات، طراحی و اجرای کمپین‌های بازاریابی، فروش محصولات یا خدمات، ارتباط با مشتریان		
R	سوالات	پاسخ‌ها
۱	پرسونای مشتریان چگونه تعریف شده است؟	
۲	آیا سازمان دارای استراتژی بازاریابی مشخص است؟	
۳	چگونه کمپین‌های بازاریابی طراحی و اجرا می‌شوند؟	
۴	چگونه مشتریان بالقوه جذب می‌شوند؟	
۵	نرخ تبدیل مشتریان بالقوه به خریداران چقدر است؟	
۶	چگونه رقبا تحلیل می‌شوند؟	
۷	آیا سازمان دارای استراتژی قیمت‌گذاری مشخص است؟	
۸	چگونه عملکرد تیم فروش ارزیابی می‌شود؟	
۹	چگونه شکایات مشتریان مدیریت می‌شوند؟	
۱۰	آیا سازمان از CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) استفاده می‌کند؟	

بخش عملیاتی		
اجرای فرآیندهای مرتبط با تولید یا ارائه خدمات، مدیریت زنجیره تأمین، کنترل کیفیت		
R	سوالات	پاسخ‌ها
۱	آیا فرآیندهای عملیاتی مستند و استاندارد شده‌اند؟	
۲	چگونه کارایی و بهره‌وری فرآیندها ارزیابی می‌شود؟	
۳	چگونه مشکلات عملیاتی شناسایی و حل می‌شوند؟	
۴	آیا برنامه‌ای برای کاهش هزینه‌های عملیاتی وجود دارد؟	
۵	کیفیت محصولات یا خدمات چگونه کنترل می‌شود؟	
۶	چگونه از هدررفت منابع جلوگیری می‌شود؟	
۷	چگونه زمان تحویل محصولات یا خدمات مدیریت می‌شود؟	
۸	آیا بازده فرآیندها به‌طور منظم ارزیابی می‌شود؟	
۹	چه معیارهایی برای اندازه‌گیری عملکرد عملیاتی استفاده می‌شود؟	
۱۰	چه اقداماتی برای نوآوری در عملیات انجام می‌شود؟	

بخش منابع انسانی

جذب، آموزش، اخراج، حفظ و مدیریت کارکنان، مدیریت حقوق و مزایا، ارزیابی عملکرد کارکنان

R	سوالات	پاسخ ها
۱	چه معیارهایی برای انتخاب کارکنان استفاده می شود؟	
۲	چگونه عملکرد کارکنان ارزیابی می شود؟	
۳	آیا سازمان برنامه ای برای آموزش و توسعه مهارت های کارکنان دارد؟	
۴	آیا سازمان برنامه ای برای نگهداشت کارکنان کلیدی دارد؟	
۵	میزان نرخ ترک شغل کارکنان چقدر است؟	
۶	چگونه بازخورد کارکنان جمع آوری می شود؟	
۷	آیا استخدام کارکنان با نیازهای سازمان هماهنگ است؟	
۸	آیا سازمان دارای برنامه هایی برای بهبود تعادل کار و زندگی کارکنان است؟	
۹	چقدر از فناوری برای مدیریت منابع انسانی استفاده می شود؟	
۱۰	آیا سیستمی برای نحوه اخراج در نظر گرفته شده است؟	

بخش فناوری اطلاعات (IT)

مدیریت زیرساخت های فناوری، امنیت اطلاعات، توسعه نرم افزارها و وبسایت ها

R	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا زیرساخت های فناوری اطلاعات به روز هستند؟	
۲	آیا امنیت سایبری سازمان به خوبی مدیریت می شود؟	
۳	آیا سازمان از نرم افزارهای پیشرفته برای مدیریت استفاده می کند؟	
۴	چگونه داده های سازمان محافظت می شوند؟	
۵	آیا کارکنان به خوبی با ابزارهای فناوری آشنا هستند؟	
۶	آیا از ابزارهای هوش مصنوعی یا تحلیل داده استفاده می کنید؟	
۷	آیا سازمان دارای برنامه ای برای پشتیبانی IT است؟	
۸	آیا کارکنان به طور منظم در مورد امنیت سایبری آموزش می بینند؟	
۹	آیا سازمان دارای تیم فناوری اطلاعات داخلی است یا برون سپاری می کند؟	
۱۰	چگونه از اطلاعات سازمان در برابر نفوذ محافظت می شود؟	

فرم عارضه یابی کسب و کار

بخش تحقیق و توسعه (R&D)

تحقیق درباره بهبود محصولات یا خدمات، توسعه نوآوری‌ها، بررسی نیازهای مشتریان

R	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای بخش تحقیق و توسعه مستقل است؟	
۲	آیا فرآیند تحقیق و توسعه مستند شده است؟	
۳	آیا سازمان از فناوری‌های جدید در تحقیق و توسعه استفاده می‌کند؟	
۴	آیا تیم تحقیق و توسعه به درستی آموزش دیده‌اند؟	
۵	آیا سازمان دارای استراتژی مشخص برای تحقیق و توسعه است؟	
۶	چه معیارهایی برای ارزیابی موفقیت پروژه‌های تحقیق و توسعه استفاده می‌شود؟	
۷	آیا سازمان از همکاری با دانشگاه‌ها یا مراکز تحقیقاتی استفاده می‌کند؟	
۸	چه میزان از محصولات یا خدمات جدید موفق به ورود به بازار می‌شوند؟	
۹	آیا رقبا در زمینه تحقیق و توسعه تحلیل می‌شوند؟	
۱۰	آیا تیم تحقیق و توسعه به منابع مورد نیاز دسترسی دارد؟	

بخش حقوقی و قراردادها

مدیریت مسائل قانونی، تهیه و بررسی قراردادها، اطمینان از رعایت قوانین

R	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای بخش حقوقی مستقل است؟	
۲	آیا سازمان دارای مشاور حقوقی داخلی یا خارجی است؟	
۳	آیا قراردادها به‌طور منظم بازنگری می‌شوند؟	
۴	آیا کارکنان از حقوق و تعهدات خود آگاه هستند؟	
۵	آیا سازمان از وکلای متخصص در حوزه کاری خود استفاده می‌کند؟	
۶	آیا شرایط پایان قراردادها مشخص است؟	
۷	آیا سازمان از قوانین مالیاتی به خوبی پیروی می‌کند؟	
۸	آیا سازمان دارای بیمه‌های حقوقی است؟	
۹	آیا کارکنان در زمینه حقوقی آموزش می‌بینند؟	
۱۰	آیا سازمان دارای خط‌مشی‌های ضد فساد است؟	

فرم عارضه یابی کسب و کار

بخش خدمات مشتریان		
پشتیبانی و رسیدگی به مشکلات و سوالات مشتریان، افزایش رضایت و وفاداری مشتریان		
R	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای بخش مستقل خدمات مشتریان است؟	
۲	آیا خدمات پس از فروش ارائه می شود؟	
۳	آیا مشتریان از کانال های متنوعی برای ارتباط با سازمان استفاده می کنند؟	
۴	چگونه میزان رضایت مشتریان سنجیده می شود؟	
۵	آیا تیم خدمات مشتریان به خوبی آموزش دیده اند؟	
۶	آیا سازمان دارای سیستم CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) است؟	
۷	مشتریان چه میزان از خدمات ارائه شده رضایت دارند؟	
۸	آیا بازخورد مشتریان در طراحی محصولات یا خدمات جدید به کار گرفته می شود؟	
۹	چگونه خدمات مشتریان در برابر رقبا ارزیابی می شود؟	
۱۰	آیا معیارهای عملکرد خدمات مشتریان مشخص است؟	

بخش تولید محتوا و تبلیغات		
تولید محتوای آموزشی یا تبلیغاتی، مدیریت شبکه های اجتماعی، طراحی گرافیک و ویدئوهای تبلیغاتی		
R	سوالات	پاسخ ها
۱	آیا سازمان دارای استراتژی مشخصی برای تولید محتوا است؟	
۲	آیا محتوای تولید شده به طور منظم بازبینی و به روزرسانی می شود؟	
۳	آیا تیم تولید محتوا به درستی آموزش دیده اند؟	
۴	آیا تقویم محتوایی برای برنامه ریزی وجود دارد؟	
۵	آیا محتوای تولید شده در کانال های متنوعی منتشر می شود؟	
۶	چه میزان از محتوای تولید شده منجر به جذب مخاطب شده است؟	
۷	آیا از ابزارهای تحلیل محتوا برای ارزیابی عملکرد استفاده می شود؟	
۸	چه میزان از بودجه به تبلیغات اختصاص داده می شود؟	
۹	چه اقداماتی برای افزایش نرخ تبدیل تبلیغات انجام می شود؟	
۱۰	آیا تبلیغات سازمان بر اساس تحلیل مخاطبان هدف طراحی می شود؟	

فرم عارضه‌یابی کسب و کار

بخش تدارکات و تامین		
خرید مواد اولیه، ارتباط با تأمین‌کنندگان، مدیریت موجودی انبار		
R	سوالات	پاسخ‌ها
۱	چگونه نیازهای سازمان برای تأمین کالا یا خدمات شناسایی می‌شود؟	
۲	آیا تأمین‌کنندگان به‌طور منظم ارزیابی می‌شوند؟	
۳	چه معیارهایی برای انتخاب تأمین‌کنندگان استفاده می‌شود؟	
۴	آیا سازمان دارای سیستم مدیریت موجودی است؟	
۵	آیا فرآیند سفارش‌دهی به تأمین‌کنندگان مستند شده است؟	
۶	آیا تأمین‌کنندگان به تعهدات خود پایبند هستند؟	
۷	چه اقداماتی برای کاهش هزینه‌های تدارکاتی انجام می‌شود؟	
۸	آیا از ابزارهای دیجیتالی برای مدیریت تدارکات استفاده می‌شود؟	
۹	آیا سازمان دارای برنامه اضطراری برای تأمین کالاهاست؟	
۱۰	آیا کیفیت کالاها و خدمات تأمین‌شده ارزیابی می‌شود؟	

بخش توسعه کسب و کار		
شناسایی فرصت‌های جدید، ایجاد شراکت‌های استراتژیک، افزایش سهم بازار		
R	سوالات	پاسخ‌ها
۱	آیا سازمان دارای استراتژی توسعه کسب‌وکار است؟	
۲	چگونه فرصت‌های جدید شناسایی می‌شوند؟	
۳	آیا سازمان به بازارهای جدید ورود کرده است؟	
۴	چه میزان از درآمد به پروژه‌های توسعه اختصاص داده می‌شود؟	
۵	چگونه نیازهای مشتریان جدید شناسایی می‌شود؟	
۶	آیا رقبا به‌طور منظم تحلیل می‌شوند؟	
۷	چه میزان از محصولات یا خدمات سازمان نوآورانه هستند؟	
۸	آیا محصولات سازمان با نیازهای مشتریان مطابقت دارند؟	
۹	آیا سازمان دارای برنامه‌ای برای تحقیقات بازار است؟	
۱۰	آیا سازمان برنامه‌ای برای پایداری و مسئولیت اجتماعی در توسعه دارد؟	