**片长岗位职责**

1、本职工作：贯彻执行公司经营理念及经营策略，保证所在辖区内的门店规范运作，完成公司所下达的经营目标及管理目标，及为一抓管理，二抓效益。

2、领导责任：

①对本片区门店制定经营计划、对工作质量及效率进行负责，根据单体门店的情况制定相应的措施（如：营销计划、人员管理、会员管理等方面）；

②对本片区员工工作质量、工作情况进行掌握，并提出要求执行落实，选择合适的人员进行培养作为储备人才（2-3名）；

③对本片区员工的业务指导与培养，严格遵守公司相关的纪律行为、维持良好的工作秩序、树立好的团队精神进行负责。

3、直接责任：

①对本片区门店的经营状况及公司所下达的目标达成负责；

②对公司的各项规章制度、各种指令在本片区门店的执行情况负责；

③对顾客反馈信息进行及时反馈并对顾客的服务质量负责，对门店内的顾客及时反映的情况，跟进内容与相应的人员进行协调解决。

工作内容：

1.目标管理：

1. 根据公司规定制定并分解经营目标；
2. 根据经营目标执行、制定相应措施，安排相应人员实施经营措施；
3. 对本片区门店进行损益分析、效益管理；
4. 组织本片区门店员工进行探讨：“如何能够积极的完成门店的经营目标”。

2.商品管理：

1. 掌握本片区门店商品的进销存状况，进行商品销售分析；
2. 对本片区门店商品合理配置，有效陈列，合理控制库存；
3. 组织适合本片区门店的商品营销措施，达到商品销售效率最大化，实现库存周转合理；
4. 以大店带小店的形式解决小店货品的积压，效期的销售等。 3. **关于《效期商品管理规定》管理办法**

1、门店在收货时，发现商品有效期在6个月以内，且无业务部配货单或相关部门通知是近效期商品的，自收货之日起10天内，将货直接退回仓库（货退回仓库当日内做移库处理，有特殊情况最晚在次日内移库，备注写明为“Χ月Χ日收到效期商品退货”）。过时不退，由门店自行处理。

2、门店每月必须对效期商品进行清理，防止过期商品销售给顾客。效期商品报表每月按时以邮件形式发质管部邮箱，具体为：仓库、门店填报时间为每月22—27日，不要提前或推迟报，无效期滞销商品的，在填报时间段发邮件告知质管部，否则按漏报处理。

3、质管部收到各门店效期商品报表后在28日（节假日顺延）汇总，于次日交信息部处理；信息部在接到质管部汇总报表后，整理同时标出商品末次供应商，在一个工作日内（节假日顺延）交业务部处理。

4、业务部对当月效期商品分别出四种处理意见：退回仓库、建议调ΧΧ店、打折销售、继续销售（打折销售是指不能退货商品，继续销售是可以退货商品）。并在次月5日（节假日顺延）前把填好处理意见的报表分别发给质管部、营业部、仓库。

5、营业部按业务部意见立即通知门店进行退货和调换。门店在15日前（节假日顺延）把货退回仓库，（货退回仓库当日内做移库处理，有特殊情况最晚在次日内移库，备注写明为“Χ月Χ日收退货通知”）。

6、仓库在18日前（节假日顺延）将收到的退货明细发到业务部邮箱，业务员根据邮件内容进行退货给厂家的处理。

**关于《不合格商品退货管理规定》补充办法**

1、不合格商品通指：（1）门店在陈列养护检查和销售过程中发现的过期、破损、霉变、生虫等商品；（2）在收货时发现的破损不能销售的商品。均由质管员确认并在系统中填写配送退货申请单报质管部，按随后的处理程序进行处理。

2、虫草灰渣报损，必须留存灰渣，经质管部审核后再按要求填报不合格商品报损审批表。

3、质管部收到报表、查看货品后签署意见，对可以打折或拆零销售的不合格商品，调西部店销售。

4、仓库每月25—28日汇总填报仓库与门店的不合格商品报损审批表，经相关部门审核，总经理批准后，在质管部组织下销毁。在销售过程中，如有质量问题或特殊情况要求暂停销售（下柜）和退货的，由业务部与质管部联合下发通知；对暂停销售（下柜）的商品，业务部与质管部在10日内应下发后续处理通知（如：恢复销售、退回仓库）。若门店在15日内仍未接到通知，直接将货退回公司仓库，移库，并备注：ΧΧ下柜商品退货。

5、门店在验收和陈列检查过程中发现有质量问题的商品，由门店质管员填写质量信息反馈单报质管部邮箱，质管部了解清楚后，参照第5条做出处理意见。(附质量信息反馈单样表)

 **为规范各门店的效期品种的销售过程，结合公司对效期商品的管理规定，现制定此规定，请各篇章片长及店长严格执行：**

1. 效期品商品的报送、退货按公司“效期商品管理规定”及“关于《效期商品管理规定》补充办法”执行。
2. 效期商品的门店之间调拨，以营业部通知调拨为准，门店之间不允许私自调拨。营业部通知调拨后，市区店调出门店需在一周之内将品种调到接收门店，市外调出门店需在两周内将品种调到接收门店。调节器拨同时移库。
3. 效期品种经门店调拨后仍不能销售完的，需在一个月效期时将产品下柜，报营业部，待营业部核实后，退回调出门店，由调出门店对该品种负责。若经营业部核实，该效期品种未销售完的原因在于接收门店未尽力销售的（如同类品种销售良好，但由于销售人员不推荐导致效期品种不动销或很少动销的），由接收门店对该品种负责。
4. 效期在一个月以内的品种门店需下柜报损处理，不得上柜销售，营业部也不再将该类品种做门店之间调拨处理。
5. 业务部批注打折销的效期品种，门店进行折扣销售处理。具体折扣率为：效期在4-6个月以内的，打7折，2-3个月以内的打5折。
6. 销售员在销售效期商品时，必须本着在有效期内能服用完的原则进行销售。
7. 对于折扣销售的效期商品，销售员在销售时需告之顾客以下内容：A、药品在有效期内，疗效能够保证，不会改变。B、请顾客购买后注意服用时间。
8. 此规定由营业部监督实施，自2013年12月起执行。

现场管理制度：

**（一）、**经查实有以下情况者处罚10-20元/人/次：

* 1. 上班时仪容仪表不端庄，衣着不整齐，未穿同一工作服、帽。
	2. 上班不佩证或不按要求佩证，乱佩戴他人证件。
	3. 坐着或背着接待顾客；前趴柜、后靠架；将手插如裤兜，面对顾客打“哈欠”、“喷嚏”;在柜台内梳头、化妆、修指甲、掏耳鼻等。
	4. 员工在营业厅内看报、听耳机、随地吐痰，乱扔垃圾；在工作时间干私活，吃零食；在柜台内用餐等。

(二)有下列情况之一者，罚款20元-100元。

1.未经同意擅自将商品堆放在营业大厅、店堂内；药店堆码的商品，不按规定堆码，私人物品混杂其中，明显脏、乱、差。

2.未经许可在药店乱拉电线、广告、标语、横幅，乱设灯箱，在墙上贴标语、广告等,影响店堂整洁、美观；对卫生责任区未按规定及时打扫或打扫不彻底等。

3.橱窗、货柜、货架、收银台内外脏、乱，商品陈设不美观、不整齐，有空柜、空架。

4.开架销售的商品不及时补货或顾客抽心后不及时补装回，被顾客举报，引起顾客意见的。

5.私人物品（如提包、茶杯、饭盒、衣物等）存放在货柜、货架内明显处。营业、办公、清洁用具乱搁乱放。

6.为促销设摊出售商品，不规范、不整洁，经提出后扔未整改或擅自允许他人在店堂范围摆摊设点。

7.未张贴“营业时间”，店堂内未挂药品经营合法证照、服务宗旨、服务公约；未设置意见薄，缺药登记薄和对外公布监督电话。

1. 维护本片区所有门店的形象（尤其是区域中心的形象）；
2. 对门店的局合理进行合理化的建议，根据季节及门店情况进行布局的变更，以改变顾客的视觉效果，刺激顾客进店消费；
3. 店内商品陈列活性化（根据每个季节的特性、公司重点品种的推荐进行重点陈列，以此来促进重点品种的销售）；
4. 随时保持门店整洁，维护门店的秩序，保证顾客及财产安全、公司财产安全、员工人身安全等。

人员管理：

a、组织召片区门店会议，负责本片区门店员工的工作安排、业务指导、在岗培训与培养，员工的绩效评估与激励，建立良好的协作团队。

顾客管理：

1. 不断提高片区门店的服务质量和服务技能，进行顾客维护和开发；
2. 对片区门店客流分析总结，制定适合本片区门店的顾客维护措施和开发计划；
3. 建立重要顾客档案、处理顾客异议，培养忠实顾客。

⑥信息管理：

1. 对公司的各种指令执行准时到位，本片区门店各种信息及时准确的反馈给公司，对门店的各种文档记录准确、及时，按规范管理文档；
2. 对公司的各种营销信息保密。

⑦促销管理：

一、工作流程：

（夏季7：50分/冬季8:00钟）准时开早会→早会后打扫清洁卫生→接待顾客并收集顾客反映的信息报柜组长→(来货时)服从组长的安排积极收货-点货-上货→14:20进行两班交接工作(早会内容及其它信息)→19:00后(顾客较少的情况下)对货架品种进行补货同时记录断货缺货品种于要货计划本上→打卡钟响后更衣离场

二、奖励细则

* + - 1. 驻店工作满6个月者，可领取药房给予的生日费50元/人，以及部分节日礼品（中秋、端午）。
			2. 驻店工作满3个月者，可参与药房组织的集体活动。
			3. 厂家组织的联谊活动，药房据实际情况安排平常表现积极、认真负责的人员参与。
			4. 年终评选优秀促销员，给予一定的物资奖励。
			5. 发现顾客或工作人员有偷盗行为，积极配合保安人员维护药房利益者。发现顾客偷盗行为者奖励50-100元/次，发现工作人员偷盗行为者奖励500-1000元/次。
			6. 阻止负面新闻媒体采访或暗访、或是在大众媒体上被正面宣传者。
			7. 受到顾客书面表扬者。
			8. 经考核，专业水平高及对顾客有用的信息掌握准确、丰富的。
			9. 经考评，货架货品管理得当，名列前矛的。
1. 处罚细则

**（一）、**经查实有以下情况者处罚20元/人/次：

* 1. 工作时间内不按规定穿工作服及佩戴工牌者。
	2. 仪容仪表，站姿等不符合要求者。
	3. 迟到或擅离工作岗位,擅自调换班次（不允许事后请假）。
	4. 带小孩上班、上班做其他私事的（如打毛衣等）。
	5. 在营业厅内看书报、乱扔垃圾、拨打或接听手机、吃零食。
	6. 不按规定休息者（在店外、杂物间、非休息时间休息等）。
	7. 不按规定提前用餐者。特殊情况需向柜组长或促销管理员说明。
	8. 在营业厅大声喧哗,说脏话，呼叫同事绰号,造成不良影响。
	9. 用纯净水洗碗、洗杯子，不按规定借用微波炉者。
	10. 将手机或电瓶车带入药房充电者。
	11. 错报要货计划或已缺货而未写要货计划以及不按规定进行收货（收货不积极）者。
	12. 接待顾客时，若自己招乎不过来却又没有交给就近的人员接待，尤其是同类产品的促销人员。（除顾客点名外）。
	13. 不带领顾客到所需要商品存放位置者。
	14. 责任区域内货品陈列凌乱，卫生情况差者。
	15. 使用服务禁语者。

**（二）、**经查实有以下情况者处罚30元/人/次：

1. 代人打卡(考勤卡)或漏打卡者。
2. 每迟到或早退一分钟罚款一元，超过半小时以上的罚款30元。
3. 擅自操作微机和动用门店营业柜台物品者。
4. 违反销售中规定，违反《首问责任制》。所谓首问责任制就是最先接到顾客的促销员有责任和义务带领顾客到相应货位、帮助顾客选购药品直至顾客离开药房，接待过程中最多允许两名促销员同时接待同一顾客。
5. 顾客已到达收银台再介绍与已购或欲购产品的同类产品。
6. 除接待顾客及用餐以外，超过10分钟无人看守责任区。
7. 不服从公司相关规定或安排者。
8. 不按照区域轮换站位者。

**（三）、**经查实有以下情况者处罚100元/人/次：

1. 恶意攻击其它产品及同类产品。
2. 擅自发放或张贴未经过店长同意的宣传资料。
3. 对顾客的询问不实事求是地回答,为达到自已的某种目的故意隐瞒真实情况，不正确介绍产品。
4. 私拿卖品当赠品者，每个品种处罚100元/次。

**（四）、**经查实有以下情况者则处以调离工作岗位七天、且离岗期间不允许安排其他人员替班。

1．经查实有个人行为（态度、行为等）导致顾客口头投诉者处罚100元/人/次，情节严重的，则并处以调离工作岗位一周且离岗期间不允许安排其他人员替班。

2．对领导的要求视而不见的，或是屡教不改的。

3．个人经济处罚（不论金额大小）由其公司代缴的。

4．一个月之内有三次（含）以上罚款者。

**（五）、**在当班时间内，因工作疏忽造成的货品丢失，经查实的，由货品所在责任区域的当班人员负责赔偿。

**（六）、**驻店人员参与药房盘点，并对自已的产品及药房超出正常遗失率的差异进行赔付。

**（七）、**经查实有以下情况者立即取消个人促销资格，限厂家在接到通知一周内更换促销人员。若未按规定更换则视为厂家自动放弃在药房的促销资格。

1. 旷工1天（含）以上者。
2. 与顾客发生争吵，态度恶劣者。或是在卖场内与其他厂家促销人员争吵、打架的。
3. 在门店卖场公然不接受门店管理人员管理的。
4. 个人有三次（含）被顾客口头投诉的，或个人行为（态度、行为等）导致顾客书面投诉者。
5. 个人行为（态度、行为等）引起顾客不满导致顾客未购买产品，由当事人照零售价购买，拒不赔付者取消促销资格。
6. 没有实事求是、正确地介绍产品，让顾客买了本意购买产品的替代品。顾客不满意要求退货的由当事人照价购买。情节严重者取消促销资格。
7. 私自收受厂家回扣（现金）者，私自兼职者。
8. 偷拿药房商品者。并处罚所偷金额五至十倍罚款，在三天内交清罚款。促销人员拒不履行则由人员所属厂家进行赔付。情节严重者本公司有权严肃处理。
9. 在与药房合作中故意违规投机取巧(私拿活动赠品,私办会员卡违规积分返代金卷，利用工作之便为亲朋好友会员卡上违规积分，损害药房利益者。
10. 每月下旬进行业务考试，考试成绩经一次补考后仍不合格的人员。

11.连续三个月考评不合格或排名末三位的人员。

12．一个月内退、换货超过三次或两个月内超过四次者。

**（八）、**经查实有以下情况者立即取消促销资格，同时取消厂家在药房的促销资格：

* + - * 1. 违规划卡者。（包括在销售不能划卡的产品时，以能划卡的产品代替不能划的产品交费，在规定不能划卡期间划卡等）
				2. 泄露公司商业机密者。（包括团促品种清单、团促提成政策、药品价格、进货渠道、活动内容等）。
				3. 不根据病因病情乱介绍产品给消费者，产生严重不良后果的。
				4. 当事厂家在处理工商行政部门、药监部门检查及顾客纠纷时不积极配合药房者。
				5. 未按时交纳促销费用，药房将处以100元的滞纳金，正常情况下，连续三个月迟交促销费用者取消厂家在药房的促销资格。拖欠、漏交者药房有权给予一定金额的罚款。
				6. 厂家买赠活动时，未经公司质管部同意，私自发放药房未经营过的产品者。

注: 凡是被因促销人员个人原因取消促销资格的人员以后不能再入药房从事工作。

 四、其他要求:

 1．本公司所有促销人员需更换厂家进行促销的，如原厂家是厂家自愿撤柜的，促销人员可直接更换厂家。如原厂家不撤柜，属于促销人员自已跳槽的，该促销人员至少要间隔1个月后（距前次离场时间）才能再次入驻本店从事其他厂家的促销工作。

五、本制度如有与公司其它规定相抵触之处以本制度为准。

六、及时掌握本片区门店所在区域的商圈变化、掌握周边竞争对手的营销状况，针对商圈的变化及时采取、提出应变策略；

七、为了更好的扩大本片区门店在商圈内的覆盖和影响范围，在中大型门店中做大型促销活动，加大对公司门店的宣传力度；

八、严格按要求执行每期主题促销活动（或片区促销活动），单店可根据商圈活动情况提出单体促销活动来扩大销售；

九、根据本片区门店实际状况主动提交促销申请并负责现场促销工作安排、员工之间的调配、促销活动用品清点、赠品管理及促销活动结束后的效果评估；

⑧财务管理：

1. 对本片区门店的资产合理利用、维护和管理；
2. 掌握控制本片区门店收银过程的规范化，确保本片区门店的收入及时准确的存入公司账户中；
3. 妥善保管各种财务记录、凭证，以备公司抽查；
4. 组织本片区门店员工参加盘点工作，
5. 合理控制本片区门店的各种费用支出，
6. 对本片区门店的盈亏状况负责。