

关于“今天我能为顾客做什么”第一期评选结果的通报

各部门、门店：

根据《关于开展“今天我能为顾客做什么”活动的通知》文件精神，公司精心组织，积极配合。在所有员工的努力下，促进了员工和员工之间、员工和顾客之间的沟通、交流和协作，充分展现了我司一线员工良好的精神风貌和优秀的服务态度。每一条有意义的服务态度事件可积一分，积满十分的员工可获电子产品一份作为奖励（价值：500元）。现将第一期评选过程及评选结果通报如下：

评选过程：

一、初选：1、基本信息完整（片区、门店、姓名）；

二、复选：2、字体清晰；3、事件经过讲述清楚，并切实为顾客服务的事件。选出20份优秀事件条

三、最后评选：通过后勤各部门投票，选出最后10份。（详见附表一），对附表中人员每条事件积一分，即段文秀1分、赵英1分、陈红梅1分、刘婵1分、曹琼1分、韩艳梅1分、曹琼2分、高艳1分、喻茂连1分。

在此，特对以下同志的崇高敬业精神和热情优质服务提出表扬。我们大家都要向他们学习，学习踏踏实实做事的工作作风，让我们所有员工、顾客相互理解、相互尊重，共同营造和谐的工作环境。

四川太极大药房连锁有限公司办公室

二〇一六年三月三十一日

附表一：

序号	片区	门店	姓名	事项
1	东南片区	双林店	段文秀	今天玉双路的孙阿姨又需要药了，她打电话请我带给她。我下班后准备好药品，年关将至，又到红旗买好纯牛奶，无糖麦片，鸡蛋去到她家。她热情的留我在她家吃饭，我婉言拒绝了。临走，她也坚决让我收下她早已为我准备好的礼物我非常感动，似亲人的顾客！
2	光华片区	浆洗街店	赵英	今天有一位 80 多岁的婆婆来我们药房买药，买完药正准备回家，天正好下起大雨来。我就对婆婆说，等雨下小了再走，但是等了一个小时，雨还是没停。我看店婆婆很着急，我就对婆婆说：“婆婆我送你回家”。婆婆高兴的笑了。
3	光华片区	温江店	陈红梅	今天一个阿婆带着孙子在店上选了一些常备药，就带着孙子离开了药店。可是不一会功夫，我又看见那阿婆的孙子进来，边跑边哭，嘴里又在喊着“奶奶，奶奶”，我第一反应是和奶奶走散了。于是就没让小孩出店外，一边安慰小孩，一边翻会员电话，给他奶奶打电话，不一会的奶奶着急的回来了。终于婆孙相见了，看到他们急切的表情，我也很有成就感。我的这一举动没让小孩走丢。
4	光华片区	浆洗街店	刘婵	今天有位顾客在我们这里熬药。本来说好中午 1-2 点来取，但他马上有事要出差，来不及取，但又要喝药，他打电话来问我可以送不，我说可以，就马上坐车给他送过去了
5	崇都片区	怀远店	曹琼	忙完之后，巡店发现体重称旁的凳子上有一个女士包，不知谁的，于是叫来同事，当着大家的面翻看，内有钱包，包里有 2400 元钱及银行卡，还有卡包，卡包里有一张“阿好坊”的会员卡，拿着会员卡，到“阿好坊”查到主人电话号码，电话打通，一核对信息全对上号，原来是在称体重时忘了拿包，现在还在崇州学驾校，得知我们把包给她捡到，她感激不尽。

6	崇都片区	怀远店	韩艳梅	顾客王大爷因腿摔伤，不能行走，这几天血压又高，家里人担心，于是，我便利用下班时间，带上血压计到他家为他量血压，结果一切正常，只是这几天有些小感冒而已，家里人这才放心，连忙道谢。
7	崇都片区	怀远店	曹琼	顾客高姐姐进店问：“老师，你们可以帮我打一下贝母粉不？”“我们没得机器打粉，但是可以帮你磨细。”她拿出贝母，我一看傻眼了，浙贝，至少 200 克，但是既然答应了，不能食言，于是我拿出捣药罐，一点一点地捣细，倒入钵内，筛选粗的继续捣，细的入袋，如此反复，大概花了 30 多分钟，无半点怨言，高姐姐都不好意思了，“不要太细都行了，太麻烦了！”“没事”。我笑着说，既然做了就要做好。因为这代表的是太极形象！帮她装好，递给她后，她激动地说：“谢谢你，曹老师，耽误你这么长时间，太麻烦你了，你们服务好，以后买药认定你们太极，认定你了！”
8	崇都片区	怀远店	曹琼	小区里婆婆 87 岁高龄，患老年痴呆多年，左脚应车祸残疾，家住小区 3 楼，家人根本不敢让她出门。今天她儿媳到我店说老人患“缠腰丹”老火的很，往天买了阿昔洛韦软膏，怎么越擦越严重。我听了就在下班后去她家看，老人根本不是“缠腰丹”而是湿疹，且在双乳下，因治疗不恰当已有溃烂，赶紧叫她家人拿来热水清洗，到药店买来皮炎平+达克林散外用，并解释清楚，用药的方法和用药的目的，家人欣然接受，老人如大病获救拿着我不断道谢。
9	大邑邛崃片	千禧店	高艳	一位老顾客李大爷进店，我上前接待，拿好了她所需药品后，看见他拿着手机，也问了一句说：“李大爷，换新手机啦”。大爷说：“小妹，你不要提了，手机我又不是很懂，以前的手机他们说中病毒了，每个月都多扣 10 块钱，这不才买了新手机的。”我说：“怎么了嘛？是不是打开网络，开通了什么扣钱的业务”。李大爷说：“我也不知道，懂不起”。我就帮大爷打 10086 咨询业务，我查询得知后，开通了有些业务，告知李大爷并询问大爷是不是关闭哪些扣钱的业务！李大爷说：“怪不得每个月扣我钱，小妹，你帮我把它关了，感谢了哈”。我笑着回答：没得事，你以后多注意一下，不要不小心开通扣钱的业务。处理完后，李大爷笑兹兹的

				走了。
1 0	光 华 片 区	温 江 店	喻 茂 连	12月3日，一位阿姨带着刚放学的孙女走进店里买退烧药。询问中得知孩子发烧了，但是不知道多少度，我马上将我们的备用体温计给娃娃量上体温38.8度，建议阿姨买一盒退烧贴合一瓶对乙酰氨基酚片糖浆，阿姨接受了，并准备结账离开说回家让孩子妈妈喂药。我拦住了阿姨，我可以帮她，先给娃娃贴上退烧药，再喂孩子吃了对乙酰氨基酚，让娃娃在第一时间得到缓解，并嘱咐回去给娃娃洗澡并注意监测体温。阿姨带着孙女笑着感谢我离开了。