**店员考核日常工作表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **销售技能** | **20%** | 销售意识强，熟悉药品专业知识，销售成功率达90%；能灵活运用搭配销售、关联销售等技巧。客单价保持在门店平均客单价以上； | **5** | **4** |
| **团队协作** | 服从店长工作安排，主动完成店堂内责任区域的清洁卫生，商品陈列，货品管理； | **10** | **4** |
| 主动完成店长安排的来货上架，借货、送货等工作。 | **10** | **9** |
| **客户服务与满意度** | **20%** | 严格遵循“顾客第一”的理念，能很好的处理与各种顾客之间的关系，懂得察言观色，有能力建立和维护良好的客情关系，有忠实的顾客至少5名（提供联系电话）；能站在顾客的立场考虑问题并达到双赢的结果 | **5** | **5** |
| 全月无顾客投诉。如当月有顾客投诉，每投诉一次扣3分，投诉满3次，此项为0分。如涉及经济损失的，根据损失金额大小承担相应赔偿责任。 | **15** | **15** |
| **出勤情况** | **10%** | 本月全勤满分（全勤以在岗为准）。正常请假，每少一天扣1分，三天及以上扣5分。旷工一天0分。 | **10** | **10** |
| **当月重点工作** | **50%** | **6月单品（中药与成药）知晓度抽查，尤其是金牌，应季品种** | **5** | **4** |
| **双手运动，关联疗程用药的检核** | **10** | **9** |
| **新品到店的知晓，产品知识掌握情况** | **10** | **9** |
| **瑞商学习培训，6月片区培训出勤，学习情况** | **5** | **5** |
| **收银台会员卡的办理，宣传** | **5** | **5** |
| **应季商品的一句话宣传引导** | **5** | **5** |
| **每天积极分享案列，组织语言，考评次数是否为0** | **5** | **0** |

考评人（店长）：廖红 被考评人：吕自港（84）

说明：1、当月重点工作由片长制定；门店每月26日上报片区

2、本表由营运部于每月28日上交本月考核表到人事部；

3、本表由片长于每月25日下发次月考核内容；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **管理能力** | **10%** | 熟悉组织盘点的流程及当月盘点差异不超过（）；门店效期品种不超过（），店内整洁美观，重点品种陈列丰富醒目。 | **5** |  |
| **门店凝聚力** | **10%** | 门店员工关系融洽、员工队伍稳定，当月无离职人员满分，离职1人此项不得分。 | **10** |  |
| **客户服务与满意度** | **10%** | 店内平均会员占比不能低于环比会员占比，每少1%扣1分，低于环比（）以上，此项0分。每多1%加1分。 | **5** |  |
| **10%** | 全月无顾客投诉。如当月有顾客投诉，每投诉一次扣3分，投诉满3次，此项为0分。如涉及经济损失的，根据损失金额大小承担相应赔偿责任。 | **15** |  |
| **出勤情况** | **10%** | 本月全勤满分（全勤以在岗为准）。正常请假，每少一天扣1分，三天及以上扣5分。旷工一天0分。 | **10** |  |
| **当月重点工作** | **50%** | **6月单品（中药与成药）知晓度抽查，尤其是金牌，应季品种** | **5** |  |
| **双手运动，关联疗程用药的检核** | **10** |  |
| **新品到店的知晓，产品知识掌握情况** | **10** |  |
| **瑞商学习培训，6月片区培训出勤，学习情况** | **5** |  |
| **每周的滞销清理，价格反馈，品规反馈工作有无开展** | **5** |  |
| **应季商品的一句话宣传引导** | **5** |  |
| **每天积极分享案列，组织语言，考评次数是否为0** | **5** |  |

**店长日常工作考核表**

考评人（片区主管）： 被考评人（店长）：

说明：1、当月重点工作由片长制定；门店每月26日上报片区

2、本表由营运部于每月28日上交本月考核表到人事部；

3、本表由片长于每月25日下发次月考核内容；