**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** | **5** |
| **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** | **9** |
| 主动完成店长安排的来货上架，借货、送货等工作。 | **10** | **10** |
| **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。 | **10** | **10** |
| **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%** | **每日一课每日一题的学习，案例分享是否按要求及时分享，未按规定分享扣2分，本月分享10次以上加1分，最高加5分。** | **5** | **5** |
| **销售及毛利额的任务完成情况** | **10** | **9** |
| **责任区现场管理混乱，督导或营运部检查较差** | **10** | **9** |
| **当柜人员的效期管理及卫生管理情况，发现一次不合格扣1分，若出现过期商品陈列该项不得分，质管员扣5分，店长连带责任扣5分。** | **5** | **4** |
| **公司下发本月各种文件掌握情况，每个班次人员必须处理公司下发所有邮件，有必要的告知店长解决。若未处理，不予理睬的扣2分，发现3此该项不得分** | **10** | **10** |
| **“双手行动”员工实行情况及销售情况，发现一次扣2分，3次以上不得分** | **10** | **8** |
|  | **合计** | **94** |

考评人（店长）： 郑红艳 被考评人：刘芬

说明：1、请店长自备扣分笔记本，扣分项目让店员知晓并签字确认

2、每月分数打分完成后登记让员工知晓后签字确认