

关于“今天我能为顾客做什么”第二期评选结果的通报

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）。现将第二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，即吴丹1分、周思1分、李雪梅1分、王艳1分、陈婷婷1分、李宋琴1分、杨平2分、徐艳红1分、陈玉婷1分、舒海燕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

二〇一六年八月十六日

附表一：

序号	片区	门店	姓名	事项
1	大邑邛崃片	通达店	吴丹	今天一位阿姨进店卖药，付款的时候她在衣服口袋里到处找社保卡，结果没找到，又发现自己没带现金。阿姨很着急地说：我家里人等着吃药，我可不可以先把药拿回家等会儿给你拿钱过来，我把身份证押在这。我微笑地回答道：阿姨，您先把药拿回去吧，我先帮你把钱付了，您空了给我拿来。阿姨非常感谢我，并一会儿把钱拿给我了。
2	光华片区	十二桥店	周思	一位老顾客进店问公交卡能否充值，告知今天网络故障，公交公司的人都不在，只有改天来了。她说：哎，你们这儿经常都充不到，跑了好几次了。我说要不您放这儿嘛，好了帮您充。您到时过来取卡就是了。她说：好的，谢谢你哦！
3	大邑邛崃片	羊安店	李雪梅	一位小朋友走进店里，我问他买什么。小朋友说阿姨，能否借你电话用一下。我问他怎么了。他说和妈妈出来买东西结果找不到她了，我让他告诉我电话后给小朋友的妈妈打了电话并告知她孩子的具体位置，不一会儿他妈妈便过来了，看她一脸急的表情，我上前说孩子没事。这位女士对着我一直说谢谢。我说没事这都是举手之劳应该的。下次出门时注意一下孩子就行。女士点了点头然后让孩子给我说谢谢后两母子便离开了。
4	西北片区	羊子山店	王艳	有一位老奶奶手拿拐杖艰难地走到我们店内，说她买的膏药贴颈肩。我连忙端起凳子让她坐在货架前，慢慢选择，并一一给她介绍膏药的功效。她选好了后望着我说妹妹能帮我贴一下吗，家里只有我一个人，没人帮我。看着来成年人的眼神透着无助感，我立刻拿起膏药帮她。可能她年龄大了特别怕冷穿了好几件衣服，他的手也不好使，过了好一会才拨开衣服给她把膏药贴上。她非常感激我，我告诉老年人，如果没人贴可以来我们这儿，我们都可以帮她
5	大邑邛崃片	洪川店	陈婷婷	2016年5月20日，今天下了一整天雨，生意也不好。一位顾客淋着雨进了我店。急急忙忙选了一些药品后发现没带卡就不准备要了，我依然热情地给顾客作生活上的提醒，并借了一把伞给顾客打起回家，谁知顾客回家马上把卡带起来刷了很多药品。顺便还伞给我。

6	大邑邛崃片	长安店	李宋琴	今天一位美女带着一小孩进店，我接待了她。你好请问有什么需要帮助的，顾客说我家小孩有点感冒，我问道他有什么症状呢？顾客说有点流鼻涕，鼻塞。好像还有点发烧。我给她家小孩摸了一下额头，是觉得问的有点高，我说那这样先给小孩量一下体温再说吧。然后我把店上的体温计给小孩用上，过了几分钟拿出来看了有 38 度左右。我也拿给她妈妈看，告诉她小朋友已经有点发烧了，要给他使用退烧药和感冒的药。随后我拿了臣功再欣，小儿氨氛黄那敏颗粒和退烧贴，并告诉了顾客的用法与用量，并帮助小朋友把退烧贴贴上，倒水让小朋友把药服下，同时和美女聊开了，了解得知小朋友因为免疫力底下，经常感冒发烧，我便给她推荐起了我们的蛋白质粉告诉她感冒好后就坚持给小朋友服用。顾客倍感我们太极大药房服务态度好，走的时候还说如果用了好，用了还要再来买
7	大邑邛崃片	长安店	杨平	今天正在打扫卫生，见门外有位腿脚不方便的大爷，我赶紧放下手上的活上前搀扶大爷进门，马上搬来凳子让他休息，然后慢慢问他需要什么药。大爷要的都是高血压的药品，我给大爷拿了药后让他休息一下，给他测了血压并叮嘱大爷生活的注意事项。大爷结了账后说太极大药房服务态度就是好啊。我扶着大爷出了门给他叫了三轮车，大爷连说谢谢
8	大邑邛崃片	邛崃中心店	徐艳红	今天一顾客进店抓中药，我看其方子上有甘草与海藻，和顾客讲明原因，让顾客回去问医生确认处方是否有问题。阿姨回来后说医生已去掉甘草，十分感谢，并说还好到我们店拣药，要不就出问题了。
9	东南片区	华油路店	陈玉婷	一位阿姨进店量血压，请她稍坐了 5 分钟后，我给她测了血压，血压很高。然后我询问了她的一些饮食习惯和作息规律，我对她说：阿姨您平时吃东西就不要吃太重油，重盐，要清淡一点，晚上早点睡觉，不要看太晚的电视了。本来您带小孩就费心力，血压容易升高，就饮食注意一些，平时家里有条件可以吃一些西洋参、丹参什么的，您接下来 7 天每天都来测血压，然后看一下血压波动，下个星期去医院检查一下。阿姨听后满意的离开了。
10	西北片区	西部店	舒海燕	顾客手被割伤，因为伤口过大，我们当时建议他去医院缝针，他很顽固说要包扎，我们耐心的帮他把手包扎、止血、消毒，最后顾客还是满意的说我们态度好，高兴走了。过了 3 天来告诉我们说你们当时说对的，必须缝针，现在过来感谢我们提醒。