**店员考核日常工作表（2017.11）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数****区间** | **得分** |
| **销售技能** | **25%** | 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** |  |
| **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** |  |
| 主动完成店长安排的来货上架，借货、送货等工作。 | **10** |  |
| **客户服务与满意度** | **15%** | 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** |  |
| 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** |  |
| **出勤情况** | **5%** | 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。 | **5** |  |
| **当月重点工作** | **55%** | **1、个人销售同比（新进人员进行环比）下滑扣5分。** | **10** |  |
| **2、个人销售笔数同比（新进人员进行环比）下滑扣5分。** | **10** |  |
| **3、效期品种清理不彻底，扣5分/品种。** | **10** |  |
| **4、责任区现场管理混乱,不按要求执行门店店员，片区或者营运部检查较差（扣2分/次）** | **5** |  |
| **5、“双手行动”的执行，片区和营运部现场观摩，员工没使用“双手运动”或者执行不到位，扣发5分/次** | **5** |  |
| 6、万店掌使用情况:门店整改项是否在规定时间内完成,没有按时整改扣罚5分/次（10分） | **10** |  |
| **7、**门店陈列照片按时发送（货架端头陈列、货架按小类陈列至少照3排及门店特价品种陈列，每天3张照片按时发送），通报扣罚5分 | **5** |  |
|  |  |  |
| **合计：** |  |

考评人（店长）： 被考评人（店员）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数****区间** | **得分** |
| **管理能力** | **10%** | 1：新增会员完成情况，未完成0分。（5分）2：片区会员笔数占比达到46%以上（5分）每减少一个百分点扣一分！医院门店考核环比上升，门店下降扣5分。 | **15** |  |
| **门店凝聚力** | **5%** | 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。 | **2** |  |
| **安全事故** | **10%** | 全月无安全事故。如当月有一般安全事故发生一次，扣5分。如发生重大事故，此项为0分。安全事故涉及经济损失的，根据造成事故的原因和损失金额大小承担相应经济责任。依据当月巡店记录，每巡一家店必须有一次安全检查记录，发现隐患，必须督促整改。每少整一项扣2分，超过3项，为0分。 | **10** |  |
| **工作****目标** | **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。（5分封顶）全月无质量安全事故，如发生一起质量事故；门店检查有过期药品陈列（该项目不得分）（一个月效期未下柜品种）应下柜，发生一起扣5分（5分封顶） | **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。 | **3** |  |
| **当月重点工作** | **55%** | 1、门店销售同比下滑扣5分。销售笔数同比（新开门店进行环比）下滑扣5分。 | **10** |  |
| 2、门店拿药训练是否执行到位。（门店上传视频准）（5分） | **5** |  |
| 3、门店效期品种清理不彻底，扣5分/品种。 | **10** |  |
| 4、门店开业活动、闭店活动销售任务完成。（完成规定任务分别得3分，未完成规定任务按完成率\*3分扣罚。无开业活动、闭店活动门店以基础分计）（5分封顶） | **5** |  |
| 5、按时按量完成其他部门工作，门店按时清理400446中的罚款按时交纳，否则扣5分/次 | **10** |  |
| 6、万店掌使用情况:门店整改项是否在规定时间内完成,没有按时整改扣罚5分/次（10分） | **15** |  |
| 7、门店陈列照片按时发送（货架端头陈列、货架按小类陈列至少照3排及门店特价品种陈列，每天3张照片按时发送），通报扣罚5分 | **5** |  |
|  |  |  |
|  | **合计** |  |

**店长日常工作考核表（2017.11）**

考评人（片区主管）：刘琴英 被考评人（店长）：