**店员考核日常工作表（2017.5）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** |  |
| **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** | **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** |  |
| 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。 | **5** |  |
| **当月重点工作** | **50%** | **1、个人销售同比（新进人员进行环比）下滑扣5分。** | **5** |  |
| **2、个人销售笔数同比（新进人员进行环比）下滑扣5分。** | **5** |  |
| **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：远程处方按公司下发69号文件执行** | **5** |  |
| **7、美年体检卡的销售（完成基础任务得2分，未完成基础任务按完成率\*5分扣罚）（5分封顶）** | **5** |  |
| **8、**藿香正气液完成情况（完成比例）总分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：片区内新增有效会员数为片区交易次数总数的3%，每少0.5%扣1分，低于3%以上，此项0分。每多0.5%加1分:。2：片区会员交易笔数占比对比上月增长2%（会员增加数以门店登记入时间为准）（5分） | **10** |  |
| **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%** | 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4分。 | **9** |  |
| 2、门店拿药训练是否执行到位。（门店上传视频准）（3分） | **5** |  |
| 3、远程处方按公司下发69号文件执行（5分封顶） | **5** |  |
| 4、门店效期品种清理不彻底，扣5分/品种。 | **10** |  |
| 5、门店藿香正气液完成情况（完成比例）总分5分。 | **5** |  |
| 6、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）（6分封顶） | **6** |  |
| 7、美年体检卡的销售（完成基础任务得2分，未完成基础任务按完成率\*5分扣罚）（5分封顶） | **5** |  |
| 8、其它项（活动、讲座、门店现场检查及管理等项目) | **5** |  |
|  | **合计** |  |

**店长日常工作考核表（2017.5）**

考评人（片区主管）：刘琴英 被考评人（店长）：高文棋