**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** | **8** |
| 主动完成店长安排的来货上架，借货、送货等工作。 | **10** | **8** |
| **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** | **4** |
| 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** | **7（迟到1次）** |
| **当月重点工作** | **50%** | **服从店长安排，责任心较强（10分）** | **50** | **8** |
| **个人藿香任务完成，80%以上不扣分，80%以下，少一个百分点扣1分。（10分）** | **6** |
| **责任区现场管理混乱，片区检查较差（10分）** | **10** |
| **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分）** | **5** |
| **黄金单品个人分配任务完成，未完成一项扣一分（5分）** |  |
| **拿药练习每日坚持执行，月上传及练习次数达到8次以上，少一次扣1人。5次以上不得分。（5分）** | **5** |
| **员工对公司各项重要文件掌握不到位（扣除5分）** | **5** |
|  |  | **合计** | **80** |

考评人（店长）： 殷岱菊 被考评人：马美林

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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（20%）；门店效期品种不超过（50），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（20%）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、藿香销售任务完成，80%以下不得分** | **15** |  |
| **2、门店拿药练习，每日演练一次并上传照片（少一次扣一分）。** | **5** |  |
| **3、门店销售同比下滑（无去年同期销售数据门店，按上月销售数据进行对比，下滑0分）** | **10** |  |
| **4、门店会员新增及占比完成公司既定任务！** | **5** |  |
| **5、门店pop管理及空间管理混乱，未按照公司要求执行（营运部检查点名批评，不得分）**。 | **5** |  |
| **6、门店的处方药销售、登记、上传未按质管要求执行，远程处方上传较少** | **5** |  |
| **7、门店客流对比去年同期出现下滑。** | **10** |  |

**店长日常工作考核表**