**营运部发〔2017〕 号 签发人：**

**【关于对成汉南路店齐芳、吴伟利未按十不准接待顾客的处罚通报】**

各门店：

8月23日，公司在万店掌例行检查时，发现成汉南路店齐芳、吴伟利两位员工，在接待顾客的过程中态度随意，未按照销售、收银八步曲接待顾客，对于顾客提出的问题未及时解答，现将具体情况通报如下：

事件一：8月23日当天 20:13时，有两位顾客进店购买了小儿消积止咳口服液后,便在店里看了是否有其他需求，待顾客选购好药品到收银台进行结账，看见收银台背后的有面膜等化妆品，阿姨表示想了解一下，齐芳递给阿姨1盒面膜，阿姨询问面膜有没有活动，齐芳找单品活动明细表进行查看，并告诉顾客活动内容，同行的另外一位阿姨径直走进了收银台后面的化妆品柜查看商品，而吴伟利此时在做其他事情，二人都忽略了背后的阿姨，。以致后来阿姨放弃了购买。

事件二：20:25进店一位顾客需要碘伏一瓶，其在为顾客拿完药品后收款。正在收款的时候进店另一位顾客，于是吴伟利将买碘伏顾客给的零钱放进收银箱，便立即去接待到店的另一位顾客，期间忽略了唱收唱付。也未有送客这一表现。

事件三：8.23日20：30，一 位顾客在收银台结账，齐芳负责接待，而但是吴伟利就拿着手机在坐在收银台。

以上两位员工在接待顾客期间：1、未按十不准陪同顾客，并怠慢了顾客。也未按销售八步曲对顾客进行接待和商品介绍宣传。顾客进店，就应该放下手中所有事情，全身心接待顾客，解答顾客顾客疑问。

1. 顾客结账未进行唱收唱付，也未双手递给顾客。
2. 在收银台看手机。
3. 在向顾客介绍产品及活动时，若要查询资料，需征得顾客同意后才能离开，并请顾客稍等。

在本次事件后，吴伟利与齐芳已深刻认识到自己的错误。明白公司的收银八部曲与销售八部曲以及双手行动不只是背文字那么简单，而是必须要将每一条实际的运用到工作上。此次销售八步曲中的微笑招呼顾客、十不准中的不准怠慢敷衍顾客、以及迎客送客都没有做到位。这些在以后工作中一定予以改正，严格遵守公司规章制度，严肃自律。不怠慢顾客，不疏忽工作。

鉴于齐芳、吴伟利已经认识到自己的严重错误，并表示改正，现对两位员工及门店店长做出以下处罚：

1. 齐芳：怠慢顾客、未按销售八步曲及收银八步曲进行销售，罚款100元。
2. 吴伟利：未按销售八步曲及收银八步曲接待顾客，对顾客接待不到位，罚款100元
3. 蒋雪琴：身为门店店长，监管不力，付连带责任，罚款50元。

希望各门店员工引以为戒，不要再犯同样的错误，有法必依，执法必严，规定就是拿来规范每个人的行为的，如果不遵守，就形同虚设，十不准每天都在背诵，不敷衍怠慢顾客每天都念在嘴边，不是只让大家背，而是要用，要执行。而销售八步曲的每一个流程都是更好服务的标准，按八步曲操作更加能够让顾客相信我们的专业，增加购买率。收银八步曲，能够避免错收金额，也能让顾客清楚，避免不必要的纠纷，收银台的一句话销售更是能够帮助门店提高销量。产品摆在收银台处，就是为了促进顾客的二次销售，门店应该好好利用，提高客单价。双手服务，更会让顾客感到自己被尊重，被重视。严格按照公司规定流程操作，不但能为顾客提供不同于其他药房的优质服务，增加顾客的回购率，提升销量；还能提升整个太极连锁的形象。当我们穿上工作服，所代表的就是太极集团，一举一动都代表着公司形象。在今后的工作中，希望每个人严格要求自己，既然做销售，就该拿出做销售的态度来。将销售八步曲、收银八步曲以及双手行动实实在在的落实到实际工作中，做到知行合一。将十不准熟记心中，对每位顾客都提供微笑专业的服务。

**主题词：成汉南路 怠慢顾客 未唱收唱付 处罚**

**四川太极大药房连锁有限公司 2017年08月25日印发**

**打印：刘美玲 核对：谭莉杨 （ 共印1份）**