**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** | **9** |
| 主动完成店长安排的来货上架，借货、送货等工作。 | **10** | **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** | **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** | **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** | **10** |
| **当月重点工作** | **50%** | **美年卡销售（完成加2分，未完成扣除5分）** |  | **0** |
| **销售及毛利额的任务未完成扣除5分** |  | **4** |
| **各自负责的区域存在1个月内未下架以及过期药品的情况扣除绩效10分** | **50** | **8** |
| **藿香销售环比、同比下滑（5分）** | **3** |
| **“双手行动”员工执行情况及销售八步曲、收银八步曲执行情况（10分）** | **9** |
| **金牌品种掌握不到位（5分）** | **5** |
| **其它项（收银台是否询问顾客有会员卡，会员卡办理，及时使用。收银小票及时给顾客）5分** | **5** |
| **会员占比同比、环比情况（5分）** | **3** |
| **其它（领导表扬加分，未按要求回复收到扣分，迟交或未交各种报表每次根据情况扣1-2分，屡教不改扣除5分）** | **5** |
|  |  | **合计** | **90** |

考评人：王芳 被考评人：林云

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