**营运部发【2019】034号                 签发人：李 坚**

门店微信会员第二阶段考核实施办法

各门店：

微信会员发展及增加会员粘度是建立门店会员幸福圈重要手段。第一阶段门店考核已经结束，根据门店实施情况现制定第二阶段管理办法。共同维护微信幸福圈健康成长！

执行时间：2019年3月1日-2019年3月31日

一：执行要求

1：添加顾客微信名要求

顾客姓+性别+药品名称（慢性病必须备注）

慢性病包括：

* 三高：高血压、糖尿病（含胰岛素）高血脂病。
* 需长期服用慢病：肝病、肾病、风湿骨痛、痛风病、哮喘、胃溃疡
* 女性用药：天胶、优思明、定坤丹
* 男性用药：万艾可、希爱力、金戈

顾客购买以上慢性病药需填写药品名称、其他类别品种（不需长期服用）不作硬性要求（可根据顾客长期购买习惯填写）

2：微信圈办理奖励及处罚要求

1）处罚

* 门店

A：每天微信发展挂零员工处罚5元/人/天（当天有销售记录员工）

周一到周五每天通报在片区群，周末两天下周一通报。

B：门店微信会员月度未达到目标处罚2元/个

* 片区

片区当月总计未完成目标的，处罚100元/片区主管

1. 奖励

A:门店完成当月目标，按照1元/个对门店会员发展超额数量进行奖励

B:片区微信会员发展 超额完成，超额10%以内，奖励绩效分2分/人

超额10%以上，奖励绩效分5分/人

二：会员微信沟通常用技巧

共同问题：

1：手机关成静音

不能将电话调成静音或者关机状态，放在收银台，当班人员关注手机信息情况，及时处理

2：顾客姓名或者备注不完善

(√) 正确：你好，请问您贵姓？我是您的健康顾问，我叫\*\*\*，以后有关药品和疾病方面问题都可以随时咨询我

（X） 错误：你叫啥子呢（不礼貌）

3：未及时回复顾客信息

20分钟以内回答顾客疑问，要有回复。

4：回答顾客问题不专业

正确（√）顾客：娃娃补钙吃什么呢？员工：孩子多大？之前吃过什么补钙？

补钙还要记得补充促进钙吸收的维生素D ,以上问题循序渐进询问完毕后，推荐疾病解决方案，如：锌钙特+维生素D

错误（X）顾客：娃娃补钙吃什么呢？员工：建议吃锌钙特（什么都不问，直接推荐药品）

如接待的门店员工有知识短板，请咨询门店专业员工，尽量提供疾病解决方案，而不是推荐某种单一药品。

5：（怠慢顾客）微信服务质量差，服务未完结。

（√） 正确：耐心解答所有疑问后，顾客张先生：你这个有点贵？员工：每天服用下来是多少钱？（给顾客算性价比），还有，我们还有会员价，会员日还要打折。这个对满足您的健康需求来讲，不算贵

顾客回答完以后：您好，请问还有什么需要帮助的吗？（顾客有问必有答）

（X） 错误：顾客：你这个有点贵？员工：直接不回答

6：门店微信交易

建立门店会员微信交易记录（有据可查），下账流水号登记。

7：如顾客拒绝该怎么说？

回复：您好，我们给您提供免费用药咨询，新品寻找等服务。

三：微信圈3月任务（请根据附表分到人头）

营运部

2019.03.06主题词：门店   微信    会员           二阶段考核    方案

四川太极大药房连锁有限公司                        2019年3月6日印发

打印：谭莉杨         核对：谭莉杨                       （共印1份）