**营运部发〔2019〕136号 签发人：李坚**

关于集团神秘顾客暗访门店收银不开小票的处罚通报

各位领导：

集团公司于4月到我司各门店进行“3+10”神秘人员暗访工作，暗访到以下门店存在未主动提供收银小票、员工态度不好等问题。根据集团及公司管理规定，我司整改及处理情况如下：

1. **未主动提供收银小票门店：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 门店 | 当事人 | 错误行为 | 处理意见 |
| 1 | 西林一街店 | 曾抗历 | 问顾客要不要小票后才开票。 | ①当事人店长合并罚款3000元；  ②片长刘琴英罚款500元。 |
| 2 | 羊子山西路 | 张亚红 | 未开小票。 | ①当事人罚款3000元；  ②店长高红华处罚3000元；  ③片长刘琴英罚款500元。 |
| 3 | 聚源店 | 易月红 | 未开小票。 | ①当事人罚款3000元；  ②店长何丽萍处罚3000元；  ③片长苗凯罚款500元。 |
| 4 | 双林店 | 罗传浩 | 问顾客要不要小票后才开票。 | ①当事人已离职，罚款2000元；  ②店长梅茜罚款1000元；  ③片长何巍罚款500元； |
| 5 | 大邑沙渠店 | 邓杨梅 | 问顾客要不要小票后才开票。 | ①当事人店长合并罚款3000元；  ②店长兼片长高艳罚款300元； |

当事人、店长、片长罚款见上表，分管领导李总罚款5000元，营运部罚款1000元。

注意：若后期集团公司发的处罚通报高于本通报，则以集团公司的处罚通报为准

1. **服务态度差的门店：**水杉街店、华油路店。

**处理意见：**

1、对2位店长胡光宾、周燕各处罚500元。

2、水杉街店长胡光宾更换工作岗位。

3、片长贾兰、何巍各处罚100元。

1. **收银八步曲问题门店（详见附表1）：**
2. 未提示顾客出示或办理会员卡的门店19家，处罚200元/店；
3. 未主动招呼顾客的门店24家，处罚200元/店；
4. 未微笑服务的门店37家，处罚100元/店；

以上3项合计处罚金额：12000元。

1. **整改措施：**

1、6月20日店长大会组织观看“暗访视频”，重温【2019】695号文件要求。

1. 当事员工、店长作出书面检讨，店长在6月20日店长大会上进行自我检讨。
2. 继续加强员工培训：【十不准】要求作为全员必学必考内容；各片区组织全员再次学习并考试，人人过关，特别是新进员工。
3. 大力落实“海英笑”、“阮丽礼”活动，利用药店管家抽查，定人、定时、定量按计划进行检核，提高门店服务质量。
4. 将门店接待礼仪（迎客声、送客声）、收银八步曲（主动询问会员卡、主动办理会员卡、双手递交小票）等作为门店日常的情景演练，利用太极管家进行检核、抽查。
5. 未提醒顾客出示会员卡或办理会员卡的门店，增加会员发展任务及会员销售占比考核。
6. 将此次处罚通报做成POP张贴在门店休息区域，门店每天警惕。
7. 将员工检讨做成小红书，每人一本，每天交接班背诵十不准后学习，时刻警示自己不要犯错。
8. **通报表扬：**
9. **在本次神秘顾客暗访中，有34家门店表现较好，检查项目均合格，特此奖励200元/店，共奖励6800元（已在6月店长会上发放）。**
10. **请大家向以上34家门店学习，在工作中时刻以最佳状态面对顾客，做好服务。**

**收银不开小票是公司管理的红线，公司已多次三令五申要求必须开具收银小票，每天交接班背诵十不准、利用药店管家进行视频抽检，还是未能禁绝。请全员再次引以为戒，加强门店日常管理工作，人人做到【十不准】，杜绝收银不开小票。**

以上处罚人员请于7月25日前将罚款上交公司财务。

四川太极大药房连锁有限公司

2019年7月11日

**主题词： 关于集团神秘暗访门店 收银不开小票的 通知**

**四川太极大药房连锁有限公司 2019年7月11日印发**

**打印：王娜 核对：谭莉杨 （共印1份）**