营运部发【2020】344号 签发人：李坚

**关于坚持“双手行动”等提高客单价的通知**

各门店：

近期新进公司员工较多，巡店发现大部分人员不了解 “双手行动”的意义，不注重疗程用药及联合用药，笔数同比有所增长，但客单价同比去年下降15元/笔,若按照此下降程度，公司每日至少损失19万元。且部分人员经常单手为顾客拿药，不尊重顾客。现请各人员按以下要求执行：

一、双手行动

1、“双手行动”含义1：

（1）销售单品原则上按照疗程推荐，以一周、半月、一月为疗程给顾客推荐，根据药品的服用周期的长短来为顾客推荐疗程用药。

举例：顾客点名购买三九胃泰颗粒，请先按照一个星期服用量将货品递给顾客，直接告知顾客1盒服用3天，按疗程服用2盒更养胃！

（2）在顾客不需要购买第二盒的情况下，尽量推荐其他商品搭配一起服用，转为联合用药推荐。

举例：顾客购买感冒清热颗粒时，1盒可以服用6天，顾客不需要购买第二盒时，可询问顾客有无其他症状，若有咳嗽等症状可联合搭配急支糖浆、炎可宁胶囊一起服用。

2、“双手行动”含义2：

双手选择药品递交顾客以示尊重！

1. 提高客单价其他方式：
2. 严格按照销售、收银八步曲、双手行动服务顾客。（每日工作清单有详细内容）
3. 坚持收银台一句话推荐，多开口才有机会。
4. 请各员工熟悉产品说明书，门店根据顾客实际情况做推荐，不得强买强卖。
5. 联合用药时，请搭配低、中、高价格药品推荐给顾客，不能全部搭配高毛利品种，避免伤客。
6. 处罚机制：

所有人员按规定执行，营运部每日重点点检是否按照销售、收银八步曲，收银台一句话推荐，双手行动执行，未执行的门店按50元/次进行处罚。

请各门店12月1日（**明日**）交接班将文件打印出来**阅读学习并签字**，熟知“双手行动”的目的及意义，上传所有人员签字的照片至各片区钉钉群检核，营运部抽查。

主题词：关于 坚持 “双手行动”等 提高客单价 的通知

四川太极大药房连锁有限公司 2020年11月30日印发

打印:代琳 核对：谭莉杨 （共印1份）