营运部发【2020】370号 签发人：李坚
**关于电话回访中医问诊会员的通知**

各中医诊所店长及员工：

中医看病的会员在进入门店后结果要挂号、问诊看病、抓药、取药，有的要熬药再来取药。受到服务的环节多，用时也长。必须让会员在每个环节感受到太极大药房“一家有温度”的专业药房。

为巩固宣传拉新成果、把准会员需求、提升服务过程质量、发挥好医生专家作用，要求公司**12家“中医诊所门店”，即日起，开展中医问诊会员回访工作。**

1. 建好问诊会员档案
2. 挂号时，添加企业微信，备注好标签，办理会员卡。
3. 会员抓药处方按日期排序梳理成册，按月装订保管。
4. 回访员工安排
5. 门店具有中医或中药专业基础的员工。
6. 店长进行员工回访排班。
7. 具有回访资格员工，熟悉门店医生擅长特点，坐诊时间信息，提前整理需回访会员信息。
8. 回访员工在英克400534功能做登记，或专用回访记录本上，提前整理需回，访会员信息**。**
9. 回访要求：

1、会员问诊离店后的第4日回访。

2、电话回访时间：中午12-13点，下午18-20点。

3、对每位医生的病员回访，新会员必须一一被回访到，门店前20名重复复诊老会员可以不少于一月2次，其它老会员至少一次。

4、采用电话回访，在专用记录本上登记回访一问一答的信息。

5、将回访记录拍照，晒在公司钉钉“中医诊所工作沟通群”里。

6、负责将发现涉及的门店急迫问题向店长及时汇报，其他问题在次日交班会通报。

6、将与医生专家有关的回访信息在一周内，反馈中医医生专家本人。

1. 回访沟通内容、话术：

是不是按时吃药、症状有没有改善或不适、医生有没有提醒饮食禁忌、有没有按医生提醒其他注意事项做，对医生有什么建议、提醒复诊一定记住带前次的处方。

1、XXX先生/阿姨..您好，我是太极大药房XX店的健康顾问XXX。

2、今天来电话，耽搁您几分钟，了解一下您开的中药在按时服用吗？

3、好点了吧....

4、您对医生的建议，我一定转告医生。

5、中医治疗需要巩固，下次复诊请带上前次的处方喔。

6、谢谢对太极大药房的信任，祝您早日康复。

1. 考核方式
2. 第一个月是熟悉期，目标完善和熟练整个流程，公司仅做结果通报。
3. 第二个月开始考核，回访完成90%以上不处罚。完成率90~80%，少回访一笔交成长金2元。完成率低于80%，回公司营运部进行回访。
4. 未尽事宜，进行修正。

2020年12月22日

主题词：关于 电话回访 中医问诊 会员 的通知

四川太极大药房连锁有限公司 2020年12月22日印发

打印:代琳 核对：谭莉杨 （共印1份）