**营运部发【2020】231号 签发人:李坚**

 关于对购买瑞舒伐他汀钙片（可定）顾客进行电话回访的通知

各门店：
 本次可定政策经过与厂家争取，申请到所有门店参与本次买6得12的活动，为维护门店老顾客，以及帮助门店提升门店该品种销量，8月15起，请门店对历史购买过瑞舒伐他汀钙片（可定）的顾客进行电话回访，因人数较少，且活动机会难得，请所有门店三日内完成回访。
**一、回访要求**
1、请店长在零售明细中查询历史购买顾客电话信息并导出，根据销售明细中的会员信息，分配到门店员工处，并督促完成回访
2、所有人员需使用个人手机或门店手机回访顾客、并上传图片到片区群，请片长负责抽查
**二：回访内容及回访话术**
1：回访内容：①对顾客用药情况进行了解。②宣传本次优惠活动。③用企业微信添加顾客顾客微信
2、回访话术：
健康顾问：\*\*先生（女士）您好！我是太极大药房\*\*店员工，您的健康顾问！

顾客：你好！请问有什么问题？

健康顾问：我们看到您\*\*时间在我们门店购买了瑞舒伐他汀钙片（可定），这边对您做个回访，请问您使用这个药品的效果如何，现在还在服用吗

顾客：是的，还在服用

健康顾问：好的，因为您是我们的老顾客，我们这边也是有一个可定的优惠政策告知到您，目前我们的可定是在做买6赠6的活动，相当于5折优惠，您有需要的话可以到店购买

顾客：好，有时间就过来

健康顾问：如果您不方便到店购买的话，也可以在我们的微信小程序上进行购买，直接送货到家。
顾客：哦，好
健康顾问：请问您的电话号码是您的微信吗？我这边加您一个微信，您有什么问题都可以直接和我联系。
顾客：好的

**三：门店在电脑查询历史购买顾客电话信息的方法如下：**

四：检核
1、请门店回访后按照附表一格式进行回访登记，每日将回访表格发片长处进行汇总。请片长在营运部群上报片区回访情况（此期间片长不用上报企业微信添加情况）
2、请片长巡店时进行抽查。
3、营运部将对门店回访的顾客进行二次回访，若发现没有进行回访的门店，处罚50元/次。

主题词： 可定回访 通知

1、打开零售明细（功能id：10071）

3、查询明细出来后、点击右键导出到桌面、表格最后一栏即为顾客电话号码

2、点击查询，输入可定的货品id、查询时间段选择一年、然后点击查询

4、在会员资料管理功能（10021），输入电话号码即可看到顾客姓名、年龄、性别等信息

太极大药房营运部 2020年 8月 14日印发

打印：刘美玲 核对：谭莉杨 （共印1份）