**关于门店社群管理考核制度**

各门店**：**

微信已成为了国民级的应用，用户超10亿，用户每天花费的时间50%以上在微信上，基于微信做社群是最容易触达用户的，成本低，效率高。我们门店的社群就是我们的私域流量池，只有我们管理好了我们的社群才能为门店带来持续的客流及销售，现对社群管理作出如下规定，请各部门遵照执行！

1. **社群类型**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类型** | **群人数限制** | **特色功能** |
| 1、企业微信群 | 满人自动创建新群 | 无法发红包、接龙（复制） |
| 2、手机微信群 | 上限500人 | 可以发红包、接龙 |

**二、社群管家设定**

1、**片区社群管家**：由片长担任

工作职责：负责片区所有门店社群活跃度参与、社群内容发布检核。

1. **门店社群管家**：由店长担任

工作职责：负责门店社群活跃度参与、社群内容发布检核、任务分解到人头每天交接班通报完成进度。

**三、企业微信群拉新任务及微信群人数任务**

**（一）企业微信拉新任务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **门店类型** | **目前企业微信群人数** | **拉新任务/月** |
| **旗舰店** | ≥500 | 150 |
| **A** | ≤100 | 200 |
| 100～200(含） | 150 |
| 200～300（含） | 100 |
| ﹥300 | 50 |
| **B** | ≤100 | 180 |
| 100～200(含） | 130 |
| 200～300（含） | 80 |
| ﹥300 | 30 |
| **C** | ≤100 | 160 |
| 100～200(含） | 110 |
| 200～300（含） | 60 |
| ﹥300 | 20 |

具体任务见附件，标红的医院店除浆洗街外其他门店企业微信拉新任务为150人/月。

**考核时间段**：每月1日-30日/31日

**奖励**：1、完成月任务且邀请人数排名前3名的门店奖励门店店员30分/人。

2、以上群内人数必须保持7天内无变动，才能算是成功达成奖励要求。

3、如有2个及以上门店完成任务且邀请人数一致，则按门店社区微信会员产生的销售金额大小进行排名，金额较多的门店得到加分。

**处罚**：未完成任务且差额最大的后3名门店，处罚差额部分5元/人。例如十二桥店目前企业微信人数86，拉新任务200人，截止12月31日门店企业微信人数合计255人，该门店处罚金额为（86+200-255）\*5=155元。

**（二）微信群人数任务**

开店时间≥1年的门店微信群人数任务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **开店时间** | **门店类型** | **微信群人数** |
| ≥1年 | 旗舰店 | 600 |
| ≥1年 | A | 400 |
| ≥1年 | B | 300 |
| ≥1年 | C | 200 |

未在12月31日前完成的门店，处罚差额部分5元/人，新店除外（新店开店时间﹤1年的门店完成任务奖励门店店员30分/人，未完成的不处罚。）

**四、社群活跃度任务及奖励**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **门店类型** | **水军问药次数或互动/周** | **社群话题活动参与人数** | **社群爆款拼团参与人数** |
| 旗舰店 | 6 | 6 | 2 |
| A | 4 | 4 | 2 |
| B | 3 | 3 | 2 |
| C | 2 | 2 | 2 |

以上活跃度可以是门店员工的个人微信号及结对水军门店所有员工的个人微信号协助完成，门店社群管家（店长）提醒及检核，片长复核，新零售部抽查！

**奖励：**社群各项活动新零售部将根据门店社群成员参与人数排名，排名第一的将获得“社群沸腾度100℃”称号，并奖励门店店员30分/人，并颁发奖章。

1. **社群活动策划奖励**

门店有好的社群活动建议可发新零售部邮箱，一经采纳将获得神秘大奖和“社群活动点子王”称号并奖励门店店员30分/人，颁发奖章。

**六、门店执行内容：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **负责内容** | **执行人** | **执行内容** | **门店执行时间** | **新零售部发布时间** | **备注** |
| 信息发布 | 门店当班员工 | 早安图转发 | 早上8:00点前 | 7:30前 | 以上转发截图需上传至钉钉门店工作日志里，未在规定时间完成转发的需上交成长金10元/次。 |
| 视频号转发 | 上午10:00点前 | 上午9:30前 |
| 社群爆品转发 | 中午12：30点前 | 中午12点前 |
| 晚安图转发 | 晚上21:30分前 | 晚上21:10分前 |
| 其他活动 | 活动内容发布后1小时内 | 不定时 |
| 信息回复 | 门店当班员工 | 在群内回复顾客咨询问题，补充回复发布者内容。及时礼貌回复，注意用词亲切。 | 不定时，店长安排门店人员轮流保管手机，并且对社群内容及时回复 |  | 店长不当班时也需看下群信息，避免员工回复遗漏做好补充。社群管家检核。 |
| 水军互动 | 结对门店（个人微信）详见附件 | 配合门店活跃社群，积极参与问药、接龙、互动、询问等。 | 1. 水军门店所有员工每天中午12点或晚上8点在结对门店的群里问药1次，例：你们有没有伊可新卖？可以检查血压吗？每次问的要不一样
2. 接龙活动参与接龙
3. 其他活动参与互动
 |  | 社群门店需在12月3日前将水军门店的所有人员加入到门店社群，未在规定时间将水军门店所有员工邀请到门店社群的门店需上交成长金20元/店。入群截图需上传钉钉工作日志 |

**七、社区微信规范管理**

【群规】【社群会员福利】发布要求如下：

【群规】发布情况：新人进群，群友打广告刷屏时发布。
1.禁止在群内发任何未经群主同意音、视频、广告等各种宣传。

禁止群内严禁发布任何危害国家利益的言论，禁止涉及黄赌毒等敏感话题。

禁止在群里恶意刷屏、发带有欺骗性质的消息或侮辱、人身攻击等其他人。

4.禁止在群里制造、传播、散布各类谣言及传播负能量。

5.如有以上违规，我们会“抱”’出本群。

【社群会员权益】发布情况：新人进群时、每周星期六晚上8点
1.免费送药上门（3Km以内）

2.爱心服务（便民雨伞、免费茶水、测量服务、寻药问药、小件物品短暂寄存、各种便民活动）

3.抢购线上超值商品

4.小区消息分享平台

温馨提示：群服务时间：8:00-21:00，（1）您可以将群消息置顶后设置为免打扰，这样既不会错过健康知识和秒杀福利，也不会打扰到您！（2）由于我们有实体店，如您的消息我们未能及时回复，敬请谅解，我们看到后会及时回复您。（3）如需在线找药、购药，请识别以下“太极药店”二维码！如您的需求比较紧急：请联系我们的电话：\*\*\*\*\*\*\*\* 门店地址：\*\*\*\*\*\*\*

**八、注意事项**

1. 爆品活动当天有效，秒价仅限『本群专享』，线下门店不享受此价。
2. 识码付款（门店微信收款码）需提醒顾客备注姓名，凭付款信息到店取货。
3. 门店发货时，请一定注意有效期，不得发近效期（6个月内）商品给社群会员。

4、门店收款后请当天及时在零售前台下账（重进系统识别策略），如遇下班后会员再付款或门店当天接受预定未下账的，次日后到店下账请联系王四维开策略，只要在当天内付款订购的会员，均可以享受“秒价”或“团价”。

5、新零售部每天将统计门店前一天的社群数据，请门店如实填写，如有虚报误报核实后需上交成长金10元/店。如未按时上报需上交成长金20元/店。

6、门店社群发布内容截图上传钉钉门店工作日志后，营运部负责安排片区经理检核，片区经理每天检核门店工作日志并且将工作总结发布在各片区群，对未按时按要求完成的门店通报并罚款10元/次。片长需在12月3日内进入各自片区所有门店的微信群及企业微信群。

片长总结模板

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 早上 | 中午 | 下午 | 晚上 | 话题活动 |
| 检核内容 | 早安图、视频号转发 | 爆品转发 | 公众号内容转发 | 晚安图 | 水军门店参与情况 |
| 门店名称 | 例如：所有门店完成 | 例如：\*\*店未完成 |  |  |  |

 新零售部

时间：2020年12月1日