

门店社群及微信视频号转发管理制度

一：执行时间：发文之日起

二：社群管理

（一）门店消息回复及时性

为保证门店信息回复及时性，请门店每天安排人员回复信息（将门店手机随身带好，打开所有消息提示音），回复时间不超过 10 分钟。第一次提醒，超过半小时后勤各部门检核罚款 10 元/次/当事人。

（二）找药回复模板如下

【门店有库存】回复模板：您好，有的哟！我会把药品的照片单独发微信给您，麻烦您看一下？（首选将小程序链接发群里或将商品图片发群里，不要在群内聊，影响群内其他人）

【门店无库存，公司有库存】回复模板：您好，我们店暂时没有库存了，我们公司可以帮您调拨哦！我私聊你哦！

【公司无库存未经营的】回复模板：您好，不好意思，这个药品暂时没有货了，可以报公司购进，我私聊您哦！

备注：请不要在微信群及企业微信群出现“亲”之类的淘宝用语。

（不专业，改用您好或者先生、女士替代）

违反此项，罚款 10 元/次/人

（三）不定时营销号刷广告应对

查看群里是否有群友刷广告，及时发布群规模板：

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。

2、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。

3、禁止在群里恶意刷屏、发带有欺骗性质的消息或侮辱、人身攻击等其他入。

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。

（四）社群管理错误案例

1、未及时回复

责任到人：将手机各种音量调到最大，手机随身带。不超过 10 分回复

2、直接回复没有

参照该制度第二点第二条进行标准回复

3、在群内聊天

不要影响别人，可以先回复，然后私聊

4、和顾客私聊未在群内告知，其他顾客以为没人理

不管有无，先回复后再在群内说为了不影响大家我私聊你，群内顾客都能知道问题我们可以及时解答，而不是造成没人管错觉。

5、群内顾客发广告没人理或者回复不标准

应及时对乱发广告按照群模板在群内发出及时制止，不能随意回复不要打广告等不标准用语。

（五）执行检核：三级检核

1、门店店长对门店各社群做好执行工作

负有监督管理责任，对该群店长不应设置免打扰模式。

2、各片区主管检核门店

对本片区微信群做到不定时查看及提醒，前1次进行提醒，片区门店两次及以上未及时回复，罚款门店店长5元/店/次。

3、营运+新零售检核片区

负激励：按照分配表进行检核，各检核同事加入门店社群，各片区未有及时回复的，第一次检核进行提醒，同一门店一次及以上按照0.3分/次/店进行扣除绩效分，分配清单如下
正激励：全月片区无一次检核违规，奖励绩效分3分/月。

微信社群管理片区分类		
片区名称	营运部负责管理人	新零售部负责管理人
城中片区	谭莉杨	倪双
城郊二片	黄梅	
西北片区	王四维	郭祥
新津片区	肖函	
东南片区	刘美玲	黄华
城郊一片	李紫雯	
旗舰片区	邓银鑫	

三、视频转发一定是先观看后点赞再转发

门店伙伴们视频转发，转发次数达标，点赞太少。视频号是点赞才能让朋友看见，不点赞视频号没有产生作用。要点开观看完毕后再点赞才有用。营运部+新零售对门店手机不定时抽查，第一次提醒，两次及以上处罚 10 元/次。

社群维护需要门店小伙伴们将此项工作列为常规性工作，私域客流稳定对门店稳定顾客群至关重要，请大家利用好微信及企业微信信息工具，增加社群人数，维护好社群环境，让太极成为一家顾客刚好需要，我们一直都在，有温度的专业药房。

四川太极大药房连锁有限公司

2021 年 10 月 19 日