**太极大药房企业微信皮肤管理会员群操作流程**

为了更好的服务门店薇诺娜顾客，太极大药房将携手薇诺娜提供更专业护肤知识和更多的会员福利，现将门店薇诺娜顾客统一拉进会员服务群，具体操作流程如下：

1. 现由公司统一建立一个企业微信群（群名太极大药房薇诺娜皮肤管理群）

请门店员工将购买过薇诺娜的顾客邀请进入此群，后期薇诺娜厂家将每天定期发布护肤知识和会员福利，请各门店积极推荐顾客入群。（请将二维码打印出来，放置收银台电脑背后，并在今天中午交接班打印出来全员学习签字)



1. 社群维护人：营运部
2. 每日护肤知识、会员福利分享：薇诺娜专业皮肤管理师

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 每日分享内容： | | |
|
| 时间 | 主题 | 内容 |
| 每周一 | 护肤知识科普 | 护肤知识科普及薇诺娜产品搭配 |
| 每周二-周日 | 爆品推送 | 每日爆品推送（推送前将先发营运部审核） |
| 大促期间 | 活动内容推送 | 活动内容推送（推送前将先发营运部审核） |
| 每月10日 | 会员生日会 | 当月生日会员祝福语，抽奖烘托气氛 |
| 每天 | 日常答疑 | 薇诺娜专业人员日常解答会员疑问，负面信息处理等（参照标准话语话术） |
| 会员沙龙邀约 | 会员沙龙内容和邀约 |
| 入群欢迎语设置 | **欢迎加入太极薇诺娜会员专属福利群：**  **护肤不走弯路，太极小薇专业科普，更有超多社群专属福利送给你**  **为保护大家的隐私，群里不会主动加人**  **群内请勿互加以免造成不必要损失**  **群内止发布无关信息或广告**  **‍本群都是门店真人在线回复**  **若不及时可致电**  **------------------------------------------------**  **当前群消息过多，建议先设置免打扰模式哦** | |
| 日常电话回访 | 薇诺娜代表每周五周六驻店，到店促销提前一天薇诺娜代表电话回访维护并邀约到店领礼品（方便周六会员有购买需求时更好的成交），每次每人至少拨打通10个会员电话，遇到有外场活动顺延到下周。 | |

营运部

2023.2.23