**营运部发〔2024〕015号 签发人:**

**关于门店交接班流程及事项**

各片区及门店：

为保证门店经营工作执行到位，当班事务上清下结，未完成事宜有延续性及落实人员责任，现特梳理交接班工作流程，分类分人员进行学习。具体如下**：**

**一、交接班流程：**

**1、每日交班时间：**14:30 — 15:00（如果这期间在接待顾客，交接班时间可以延时开展）

**2、交班流程：**

（1）在岗人员在收银台集合，情景演练“收银八步曲”及“销售八步曲”；

（2）店长检查当班人员仪容仪表（工作服、头花、口红、工牌）

（3）两班人员清点营业款、账目、贵重药品并双方在交接班本上签字确认；

（4）交接班阅读事项（详见下表）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **明细事项** | **重要项** | **学习时间** | **参与人员** | **检核方式** |
| 1 | 每日仪容仪表的检查（工作服，口红，头花，工牌是否都佩戴完整） | **\*** | 每天 | 所有员工（含实习生、试用期） | 拍集体照上传片区群检核（不要美颜） |
| 2 | 学习两个营采品种/近日销量差的品种的卖点及说明 | **\*** | 每天 | 所有员工（含实习生、试用期） | 上传学习视频在片区群检核 |
| 3 | 两个效期品种产品知识的学习及门店完成进度的通报 | **\*** | 每天 | 所有员工（含实习生、试用期） | 拍视频上传片区群检核 |
| 4 | 员工销售八步曲及收银八步曲的情景演练（使用每天学习的两个品种进行情景演练） | **\*** | 每天 | 所有员工（含实习生、试用期） | 拍视频上传片区群检核（每店不少于两条学习视频） |
| 5 | 今日必读每日存健康考试 | **\*** | 每天 | 所有员工（含实习生、试用期） | 今日必读标记“已读”；存健康必须完成考试 |

1. **检核**

1.通知下发之日起门店开始按要求执行，营运部1.24（周三开始抽查检核）未按要求执行的门店按照要求执行**。**

2.由片长巡店检核、营运部药店管家进行视频抽查，明细如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **重点抽检内容** | **不合格 处罚标准** |
| **当事人** | **店长** |
| 员工仪容仪表（头花、工作服、口红） | 10元 | 5元 |
| 交接班流程及事项 | 10元 | 5元 |
| 陈列过期物料  |  门店 30元 |
| 无执行单物料 | 门店 50元 |
| 语音播放 | 10元 | / |
| 会员办卡、收银台换购宣传 | 5元 | / |

**主题词： 门店交接班事项**

**四川太极大药房连锁有限公司 2024年1月23日印发**

**打印：吉玉婷 核对：王四维**