**慢病部发【2022年】08号文 签发人：蒋炜**

**关于2022年5月患教活动总结通报通知**

各片区及门店，经三个月的全员患教，探索中有优秀也有不足，为将患教做得更好，现根据门店情况提出相关问题及解决方法，5月患教情况通报及问题要求如下：

1. 整体情况：

5月开展患教活动96家，共计开展99场，其中小班患教64场，厂家主导35场，参与人次1146人次，相关产品增加销售2.87万元，单日患教单品销售最高佳灵路店销售立普妥大9盒、小8盒，维固力16盒，络活喜大12盒、小12盒，3849元。

1. 各片区情况:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **片区名称** | **全年任务** | **月均** | **3-4月** | **5月** | **全年差异** |
| 北门片区 | 113 | 11 | 7 | 9 | 97 |
| 城郊一片 | 159 | 16 | 7 | 16 | 136 |
| 城中片区 | 195 | 20 | 15 | 19 | 161 |
| 东南片区 | 48 | 5 | 7 | 17 | 24 |
| 崇州片区 | 148 | 15 |  | 4 | 144 |
| 都江堰片区 | 70 | 7 | 3 | 6 | 61 |
| 旗舰片区 | 75 | 8 | 2 | 4 | 69 |
| 西门二片 | 90 | 9 | 7 | 3 | 80 |
| 西门一片 | 200 | 20 | 16 | 16 | 168 |
| 新津片区 | 35 | 4 | 3 | 5 | 27 |
| **总计** | **1133** | **115** | **67** | **99** | **967** |

1. 各门店情况：

慢病部据2022患教义诊活动执行方案核定各门店完成情况及积分奖励，具体见明细表！

1. **存在问题**：

患教宣传物料未提前准备：投影、幕布、横幅、海报POP填写、签到表、检测表

1. 小班患教

a:患教设备使用不熟悉，特别是投影机使用不当、患教PPT课件内容未深刻理解和学习，导致患教现场体验感较差；

b:门店会员邀约到店率不佳；

(2)厂家主导

a:邀约会员精准度较差

b:到场专家/培训师为患者提供的处方建议未及时引流跟踪促成销售

1. **问题改进措施**：

按慢病部发的患教流程提前将物料准备好，若有问题及时联系慢病部

1. 小班患教

a：门店在开展患教前，**需提前至少一天将投影机和患教PPT内容进行提前演练**，以便充分应对现场，请各片长加强检核和督导，慢病部抽查发现未提前准备门店则门店店长积分-5，片长-1；

b:会员邀约工作应在患教前3天开始，**拨打会员电话20人/天，并将3天的会员拨打电话截图发给片长检核和备查**，各片长加强检核和督导，慢病部抽查发现未提前准备门店则门店店长积分-5，片长-1；

1. 厂家主导  
   a:微信/电话邀约在前三天进行，**电话邀约主要打近一年/半年购买过该场患教厂家品种的会员，其次打同类及门店忠实会员，每位店员至少25个电话/天**，**并将每天的截图发给片长检核和备查，**保证到场人数，若邀约了均未到场再作考虑慢病部抽查发现未提前准备门店则门店店长积分-5，片长-1；  
   （注：尽量填报门店销售相对较好的厂家，避免浪费资源和门店精力）

b:**请店长安排销售能手跟踪专家/培训师在义诊后的处方建议**，不因忽视顾客而错过服务和销售机会！

**主题词： 全员患教 总结 问题**  措施

**四川太极大药房连锁有限公司 2022年6月24日印发**

**打印：陈霜 核对：陈柳 （共印1份）**