**营运部发【2023】006号 签发人：谭莉杨**

关于会员办卡话术及回访的通知

各门店：

为了保证会员信息的准确性，后期能精准的维护会员，新开卡会员推荐顾客扫企业微信二维码办卡**（首选）**，若无智能手机的顾客使用存健康-代卡办卡；

**一．会员办卡话术四步走：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第一步 | 确认身份 | 1.您好！请问您会员电话号码是多少？ |
| 2.如果有，输入会员卡，进行收银结算。 |
| 3.如果没有，请进行第二步 |
| 第二步 | 宣传会员权益 | 1.您好！（叔叔，阿姨）您这边扫码（企业微信二维码）可免费办理会员卡，马上享受会员独享优惠 |
| 2.会员可享受天天会员价，及会员日85折起的优惠 |
| 3.平时买药报手机号码即可享受会员价 |
| 第三步 | 办理会员卡 | 有两种办卡方式：1.通过扫员工企业微信二维码办卡，并邀请顾客进群；2.老年卡用存健康-代卡办卡 |
| 最后 | 告知顾客优惠券的使用 | **顾客离店之前必须再次提醒顾客还有优惠券没有用完，优惠券的使用方法及有效期** |

检核：慢病部不定期通过太极药店管家检核，没有按照开卡话术给顾客介绍的，处罚当事人10元/次，尤其是最后一步，必须要**给顾客说会员卡上还有优惠券及具体优惠券使用方法**及有效期。

 **二.新开卡会员优惠券到期回访**

1.回访对象：对近3个月新办卡且有优惠券没有使用的会员进行电话回访。

2.回访任务：1人/天

3.考核对象：所有正式员工及6个月以上的实习生参与考核。

4.考核时间：每月考核**（备注：本通知从发文之日起开始执行）**

5.具体操作流程：

店员打开佰策→会员管理→会员查询邀约→新会员筛选→右上角首次消费时间选择近3个月→来客数（点来客数就可以排序）从低到高排序→首先回访来客数1-2次的会员

5.回访话术：您好！叔叔/阿姨，我是太极大药房的会员维护专员，您的会员卡上还有xx元优惠券没有使用，说明优惠券到期时间及满多少钱使用 ，您可以到家附近xx店使用哦。

6.回访注意事项：

①先通过英克会员优惠券查询功能（ID：190115）查看该会员是否还有新开卡优惠券未使用，首先回访有优惠券的会员，没有优惠券的会员可暂时不回访。

②近30天回访过的会员和近15天有购买记录的会员不再进行回访。

③回访登记格式：回访内容+新会员（没有按要求登记的不算回访任务）



主题词： 会员办卡话术 优惠券到期回访 通知

四川太极大药房连锁有限公司 2023年8月22日印发

拟稿：周红蓉 核对：陈柳（共印1份）