

重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2013〕749号

签发人：袁永红

关于推行零售药房三级巡店检查制度的通知

各公司：

为进一步加强各级公司、各级部门对零售门店的管理能力，增强管理部门对零售药房各项经营工作现场执行力的监管职能，要求各级公司、各级零售管理部门加强对一线门店的巡查和督导工作，真正深入到一线中去，了解情况，发现问题，解决问题，切实为门店的经营管理提供帮助和指导，现将相关要求通知如下：

一、巡店人员

1、原则上个分公司（片区）为第一级巡店组，连锁公司为第二级巡店组，股份公司为第三级巡店组。

2、各公司第一负责人（含分公司经理）、分管零售领导、零售科（或零售管理部门）人员必须定期或不定期地到门店进行巡视和检查工作，加强对门店现场执行力的督导。

3、股份公司零售部、营运中心及相关人员组成股份公司巡店小组，每周定期对下属直营门店开展巡店工作。

二、巡店内容及要求

巡店主要内容为督促和检查门店在经营管理各方面的执行情况，并及时协助门店解决相关问题和困难。同时，结合当期零售重点工作开展检查和指导。具体内容包含但不限于以下内容：

1、门店的商品结构是否合理。

门店对 3-6 个月的滞销品种清理及处理情况是否及时，重点品种、畅销品种、常备品种等是否货源充足、适应销售需要。检查并调研门店商品缺货情况。

2、门店布局及陈列

检查门店的整体布局是否合理，对浪费及闲置区域进行指导和规划，检查药品陈列是否规范，是否满足重点突出、丰满、梯形陈列等原则。特别是对旺季重点促销品种，集团品种的优势陈列情况开展检查和督导。

3、旺季促销活动的开展，重点品种的运营情况

检查门店在旺季开展促销活动的情况，指导和协助门店加强促销活动的开展。督导门店加强对旺季促销品种的宣传和促销，尤其是督导门店加强“天胶”在旺季的销售及开展熬胶宣传的情况。

4、门店员工服务态度，销售技巧

检查门店员工在销售过程中的服务态度、专业水平、推销技巧等。督导员工遵循以顾客需求为导向的销售原则，不得强推强卖。

5、发掘优秀销售案例，提炼先进营销经验

在巡店检查的同时发掘优秀的销售案例，并加以核实和提炼，进行推广和学习，各公司在巡店中发掘提炼的优秀经验及时报与股份公司零售部。

6、门店安全情况

检查门店保卫措施及设施是否规范，以及人、财、物的安全情况，尤其是贵细药材的安全情况。对检查到的安全隐患及时安排相关人员处理和解决。

三、其他要求

1、各公司应制定或修订出相应的本公司巡店制度，明确巡店人员、时间、巡店频率及工作内容，并在1月10日前抄送股份公司零售部备案。邮箱：tjglsb@126.com

2、巡店工作的开展应以不影响零售一线经营工作为前提，参与巡店的小组成员须遵循不随意批评指责员工，不大量占用员工工作时间，不妄加评论等原则。巡店人员在巡店过程中要仔细聆听，认真观察，全程做好巡店记录，不徇私不包庇，公平、公正的开展巡店工作

3、巡店工作完成后，巡店人员要及时梳理问题和意见，将各门店做得优秀的方面和需要限期整改的方面以正式文件形式通报下发，并落实专人督察整改情况，定期安排复查。股份公司零售部将对各公司巡店记录作不定期抽查，并将对不按要求的开展巡店工作的公司通报并处罚。

4、上一级巡店人员若发现药房经营管理中存在较大异常问题而下一级巡店人员没有反映或没有处理，将从严追究下一级巡店人员的责任。

5、各公司门店巡查工作必须常规化、定期化，要求各公司将门店巡查工作作为全年重点工作来抓，扎根一线，夯实基础，切实提高零售竞争力。

重庆桐君阁股份有限公司

2013年12月30日



抄送：集团总经办商管科

重庆桐君阁股份有限公司办公室

2013年12月30日印发

拟稿：程玲

核稿：曹云
