

# 重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2014〕39号

签发人：袁永红

## 关于连锁二分公司星级评定结果的通报

各公司：

星级评定是对员工全面检阅和快速提升门店药学服务水平的直通车，是打造规范专业的桐君阁大药房门店对外窗口服务形象，打造员工职业发展的通道，二分公司的星级评定工作历时3个月已经全部结束，现将星级评定结果总结如下：

### 一、星级评定的程序：

- 1、二分公司星级评定考试根据桐发〔2013〕355文件《重庆桐君阁股份有限公司关于试点实施零售岗位星级员工评定的通知》的要求确定有资格参加考试的员工，并通知员工报名。
- 2、员工根据个人的情况报考相应的星级等级。
- 3、执行小组于2013年10月9日对所有报名的员工进行了笔试考试。
- 4、执行小组于2013年12月整月对报名员工进行现场考评。
- 5、分公司对综合能力、个人销售能力等进行评分。
- 6、成绩汇总并划各星级的分数线。
- 7、对星级评定中考取星级的员工按文件要求从2014年1

月起进行津贴兑现。星级评定试行年度考核，本年度考核结果兑现津贴仅限一年。

二、星级考试的内容：星级考试内容分为笔试考试，现场考评和综合能力评分三个部分。

### 1、笔试考试：

①笔试题由执行小组指定相关部门及人员出题、汇总整理、印制。笔试题分为公司文化、药学服务、政策法规、财务知识、安全保卫、药店运营、商品管理、质量管理等部分。

②笔试成绩根据报考等级划分分别占总成绩的 60%（二星级和三星级）和 50%（四星级和五星级）。

③考试以分时段 AB 卷的形式进行考试。按桐发〔2013〕355 文件要求，45 岁以上（含 45 岁）女员工，50 岁以上（含 50 岁）男员工可申请开卷考试。一共有 122 人参加笔试考试，其中 7 人参加开卷考试。

2、现场考评项目分为现场考核题目、个人销售能力及加分项目。

①现场考核题目由执行小组成员及各公司抽调零售相关管理人员出题，整理。现场考核题目分为 POP 书写、中药调配、门店电脑操作、门店商品销售分析、后合作业技能、药品陈列、药品套餐销售、接待礼仪、日常营业技能、制度执行力几大部分。

个人销售能力是分公司根据个人销售额及毛利额、个人销售客单价与本店平均值对比打分。

加分项目是分公司根据员工服务态度、优等新员工及其带培训师来考评。

②现场考核题目根据报考等级划分分别占总成绩的 20%（二星级和三星级）和 30%（四星级和五星级）；个人销售能力占 8%，加分项目占 2%。

③现场考评小组分为三组，每个小组 3 人，在 12 月份对 38 家门店，117 人进行了现场考评。

3、综合能力评分由分公司指定专门评审员评分，从服务精神、团队合作、责任心、纪律性这四个方面来全面评分。

### 三、考试结果:

二分公司 125 人报名参加星级评定的考试, 117 人参加全部环节的考核(其中 4 人已经辞职, 4 人因个人原因未参加现场考核题目)。二星级报考人数 12 人, 三星级报考人数 81 人, 四星级报考人数 26 人, 五星级报考人数 2 人。

分 值	70分及以上	60—69分	50—59分	40—49分	30—39分	30以下
人 数	10	48	49	10	3	1
占 比	8.26%	39.67%	40.5%	8.26%	2.48%	0.83%

本次星级评定最高分为益寿堂的陈春莉, 分数为 79 分, 最低分为益寿堂的钟光裕, 分数为 26 分。

本次星级评定按分数线划分为:

星 级	五 星 级	四 星 级	三 星 级	二 星 级	一 星 级	不 合 格
分 数	95 分及以上	85-94分	75-84分	65-74分	60-64分	60分以下
人 数	0	0	4	28	26	63
占 比	0	0	3.31%	23.14%	21.48%	52.06%

此次二分公司星级评定考试最好成绩达到三星级评定的标准, 人数为 4 人; 达到二星级标准为 28 人; 达到一星级标准为 26 人。

### 四、存在的问题:

1、药店综合技能人才匮乏, 如中药调剂的不会分析数据, 销售能手不懂中药配方。部分门店员工岗位长期固定, 基本不换岗, 导致店员只对自己负责的工作熟悉, 长期不接触、不履行其他岗位职责, 对药店其他板块的工作操作不熟。

2、通过笔试考试看出, 药品专业知识欠佳是绝大部分员工的短板。

3、大多数店员不清楚药店经营数据分析, 部分中小型店长对数据分析不熟练, 或者只是自己知道, 没有传教给店员。

4、二分公司客单价(2013年日均客单价 45.37 元)有待提高, 观察店员推荐药品时关联销售不够, 一般仅推荐 1-2

个品种。

5、部分门店货架陈旧，整体店容店貌不够好。

6、很多店员特别是小型门店的店员对医疗器械的操作不熟悉，连锁公司虽要求各门店开展免费为顾客测量血压的服务，但部分门店执行不力。例如：血压计不能正确的掌握其用法。

7、有个别店员在给顾客推荐药品的时候过于生硬，特别对于集团重点品种天胶、美美，只是简单的介绍其功效，很难让顾客接受。

8、在顾客进店和收银时接待礼仪都做得不到位。特别是在收银中，很多店员都只顾收银，没有向顾客问好、交代服药的注意事项及第二次销售。

五、通过星级评定工作对零售门店工作和零售药房标准化工作的几点建议：

1、对原《标准化工作手册》中的星级评定标准进行必要的修订。

2、各个层面均应着手培养一批对门店经营、管理技能、熟练掌握医药学知识、商品知识的全面人才，即可作为门店督导人员，也可作为星级评定工作的评委。

3、门店店员的专业知识和服务技能是短板，应重视培训，加大培训考核力度，否则将进一步丧失专业竞争能力。

4、星级评定工作作为评定员工技能和业绩的考核方法，各个层面应建立相应实施机制，完善标准。

附表：二分公司星级评定成绩排行表

重庆桐君阁股份有限公司

2014年2月13日

---

抄送：集团商管科，李（阳春）总，胡（芳）总

---

重庆桐君阁股份有限公司办公室 2014年2月13日印发

---

拟稿：宁俊

---

核稿：曹云