

四川太极大药房连锁有限公司文件

SICHUAN TAIJI PHARMACY CHAIN LTD.

川太药连字〔2016〕5号

签发人：蒋 炜

四川太极大药房连锁有限公司 员工行为规范（门店）

门店作为公司对外宣传的窗口，体现公司的精神风貌。为更好的展现优秀的企业文化和积极向上的太极精神，特制定门店员工行为规范，具体要求如下：

一、服饰规范

- 1、员工着统一的工作服，配戴工作帽；
- 2、员工工牌佩带在左胸上方第二个纽扣附近；
- 3、工作服要求：干净、平整、无破损、扣齐所有钮扣、衣衫无污迹；
- 4、衣袖及裤脚不得翻卷、挽起。
- 5、上班应穿深色皮鞋或布鞋，鞋跟不超过 1.5 寸，不穿露脚趾的凉鞋和休闲鞋。
- 6、不佩戴奇异首饰，耳环以扣式为主，项链在衣服内，上班禁止佩戴戒指、手链及其他夸张性的饰品。

二、仪表规范

- 1、女员工短发不过肩，长发应扎在后面，用统一发饰盘起，不得披肩。染发须以不夸张为准，禁止染成绿、白、鲜黄、艳色等夸张颜色。
- 2、男员工发型大方整洁，前发不过眉毛，横发不过耳朵，后发不过领子，鬓角不超过耳朵中间，发型朴素 不染发。每天刮胡子，指甲应短于指尖，裤子常洗常烫

- 3、员工忌浓妆艳抹，女员工宜化淡妆，口红颜色适中。
- 4、指甲应短于指尖，不染指甲，不留长指甲，不装假指甲，不涂指甲油，保持指甲清洁。
- 5、上岗前不吃生葱、蒜头等异味食品，保持口气清新。

三、行为、举止规范

- 1、员工精神饱满站立服务，收腹挺胸两眼平视前方。两手相交放于小腹部，右手在上，左手在下。站立时不能东倒西歪，斜靠在货架或柜台上，不得耸肩、叉腰，手不能插兜，环抱于胸前或放在背后。
- 2、员工经常清洁双手，不在顾客面前抠耳、挖鼻。不得随地吐痰、乱丢杂物、打哈欠等。
- 3、员工之间、员工与顾客之间沟通时语气适中，禁止大声喧哗。
- 4、上班期间不得玩手机、听音乐、看视频等，工作时间不允许接打私人电话，如有特殊情况，接打电话的时间不得超过1分钟。
- 5、接待顾客时，咳嗽、打喷嚏应转向无人处，并说“对不起”！
- 6、不能在店内相互搭肩、挽手、挽腰，与顾客相遇应靠边行走，不得在两人中间穿行，请人让路应讲“对不起，请借过”！
- 7、不得用头部或物品等来为顾客指引方向，应主动将顾客带到货架处。
- 8、上班时间不得做与工作无关的事，讲与工作无关的话。

四、接待顾客规范

(一)、接待顾客必须应用“药店销售八步曲”。

第一步：招呼

- 1、店员在离顾客1.5米时面带微笑，热情、友好、真诚专业招呼；
- 2、与顾客、同事交谈时应全神贯注，仔细聆听，目光正视对方，不得斜视；
- 3、称呼顾客为“先生、老师、阿姨、大姐”等适合顾客年龄、性别的称呼；
- 4、规范用语：“您好！请问需要什么帮助？”

第二步：问诊和观察顾客

- 1、区分顾客类型，选用不同的问诊方案，对顾客的消费档次有个初步判断。规范用语：“请问是您本人，还是其他人用？”

2、问就医史。规范用语：“去过医院吗？”

3、问用药史。规范用语：“服用过什么药？”

4、病症的基本症状：感冒-是流清涕还是浊涕等；咳嗽-有没有痰，痰是什么痰；腹泻-大便每日十次以内，考虑轻度腹泻；大便十次以上，考虑重度腹泻。规范用语：“您有什么症状？”

5、病症的其他症状感冒-有没有发烧、咳嗽等症状；腹泻-伴随一些感冒症状如：头痛、发烧、恶心、呕吐等，考虑暑湿感冒引起的腹泻。规范用语：“还有有什么别的症状？”

第三步：确定病情，初步诊断

规范用语：“根据您的症状，应该是***病。”

第四步：推荐药品，提出用药的建议

可根据顾客情况推荐 1-3 个不同价位、档次的药品，给予充分的选择余地。规范用语：“***病，用***药比较对症。”

第五步：联合用药

感冒-关联感冒冲剂；发烧-小孩子关联退热贴，成人关联对乙酰氨基酚；咳嗽-关联通宣理肺丸。通常联合 2-3 个药就可以了。规范用语：“小孩子发烧，不爱吃药，您可以带盒退热贴”。

第六步：健康提醒和营养素、保健品的跟进

规范用语：“建议补充多种维生素来提高机体的抵抗力……”

第七步：生活注意事项

规范用语：“请多喝水，多休息，吃一些清淡容易消化的食物。”

第八步：送客

告诉顾客会员优惠项目以及加入会员的好处；如果不是会员，送客的时候提交联系卡，让顾客放心并且保持联系。

(二)、顾客结账，员工必须应用“药店收银八步曲”。

第一步：来有迎声：

您好！面带微笑，与顾客的目光接触帮助顾客将购物篮上的商品放到收银台上。

第二步：询问有无会员卡：

您好，请问您是我们的会员吗？如果是，正确输入会员号。如果

不是：您好！我帮您办张会员卡吧，既可以积分，又可以选购会员商品，还可以享受会员短信、讲座以及健康传递。

第三步：介绍促销活动

我们今天有活动，消费满**元，即可享受活动优惠政策。收银台的小件物品：如（创可贴）需要吗，只要**元。

第四步：商品录入报出商品名称、数量、价格

- 1、扫码或手工录入，并准确输入销售数量；
- 2、录入完的商品与未录入的商品分开放置；
- 3、检查是否还留有商品未结账；

4、核对商品和录入的是否一致（品名、数量、价格、规格、产地、批号先进先出的原则）；

5、结算商品总金额并告知顾客：您好！总共**元，请问您是现金还是刷卡付款。规范用语：您好！一共是**元，谢谢！请问您是刷卡还是现金？

第五步：唱收唱付 收您元，找您**元。**

- 1、确认顾客支付金额，并检查是否有伪钞；
- 2、确定无误后打印购物小票；
- 3、找出正确零钞，同购物小票一起双手递送，钱（大钞放下面，零钱放上面）、票当面点清；
- 4、社保消费超过200元进行登记。规范用语：“收您**元，找您**元；请输入您的密码”。

第六步：商品入袋 近期我们针对会员有**活动，内容是**。1、装袋的过程中，向顾客介绍当月促销活动；2）袋装完后，一手提着购物袋，另一手托着购物袋的底部交给顾客。规范用语：“近期我们针对会员有**活动，内容是**”。

第七步：诚心的感谢 请拿好您的物品，请慢走。

- 1、提醒顾客拿好钱、票，以免丢失；
- 2、面带笑容，目送顾客离开，说您慢走。

规范用语：“请拿好您的物品，请慢走；这是找您的零钞及小票，请您拿好”。

第八步：整理好票据，服务下一位顾客，重复上述收银程序。 1、确认顾客支付金额，并检查是否有伪钞；

2、确定无误后打印购物小票；

3、找出正确零钞，同购物小票一起双手递送，钱（大钞放下面，零钱放上面）、票当面点清；

4、社保消费超过 200 元进行登记。

（三）、在任何情况下都不得与顾客发生争吵。

五、电话礼仪规范

1、应在电话铃响三声之内接听电话，并用标准用语“您好！太极大药房某某店……”向其问候。

2、通话过程中请对方等待时应主动致歉：“对不起，请您稍等”。

3、接听电话时应面带微笑，如接到的电话不在自己的工作范围内，应告知相关电话或报告上级。

4、通话简单明了，不能用电话聊天。

5、通话结束时应说“再见”或“欢迎您再次来电，再见”。同时应等顾客先挂断电话，方可挂断。

以上行为规范，请各片区主管组织本片区人员认真学习，并督促大家贯彻执行。公司营运部、领导班子随时检查执行情况，如有违反，视情节轻重，按员工行为规范检查罚款标准（附件一）执行，并通报批评。

本规范自下发之日起执行。

四川太极大药房连锁有限公司

二〇一六年三月十七日



主题词：员工 行为 规范

四川太极大药房连锁有限公司

2016年3月17日印发

拟稿人：周璇

校对：周璇

（共印 1 份）