**刘明娜 店员考核日常工作表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **销售技能** | **20%** | 销售意识强，熟悉药品专业知识，销售成功率达90%；能灵活运用搭配销售、关联销售等技巧。客单价保持在门店平均客单价以上； | **5** | **2** |
| **团队协作** | 服从店长工作安排，主动完成店堂内责任区域的清洁卫生，商品陈列，货品管理； | **10** | **9** |
| 主动完成店长安排的来货上架，借货、送货等工作。 | **10** | **10** |
| **客户服务与满意度** | **20%** | 严格遵循“顾客第一”的理念，能很好的处理与各种顾客之间的关系，懂得察言观色，有能力建立和维护良好的客情关系，有忠实的顾客至少5名（提供联系电话）；能站在顾客的立场考虑问题并达到双赢的结果 | **5** | **4** |
| 全月无顾客投诉。如当月有顾客投诉，每投诉一次扣3分，投诉满3次，此项为0分。如涉及经济损失的，根据损失金额大小承担相应赔偿责任。 | **15** | **15** |
| **出勤情况** | **10%** | 本月全勤满分（全勤以在岗为准）。正常请假，每少一天扣1分，三天及以上扣5分。旷工一天0分。 | **10** | **10** |
| **当月重点工作** | **50%** | **1、个人销售同比上月，下滑扣3分** | **10** | **10** |
| **2、个人毛利额同比上月，下滑扣3分** | **10** | **10** |
| **3、一单一品率同比上月，下滑一个百分比扣1分** | **10** | **10** |
| **4、客品数同比上月，下滑一个点扣1分** | **10** | **10** |
| **5、公司下发本月各种文件掌握情况，不熟悉的一项扣1分** | **5** | **3** |
|  |  |  |
|  | **合计** | **93** |

考评人（店长）： 马雪 被考评人：刘明娜

说明：1、当月重点工作由片长制定；

2、本表由营运部于每月27日上交本月考核表到人事部；

3、本表由片长于每月25日下发次月考核内容；