**附表一：**

**店员基础管理考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **销售技能** | **5%** | 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** |  |
| **团队协作** | **5%** | 服从店长（柜组长）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； | **5** |  |
| **10%** | 主动完成店长（柜组长）安排的来货上架，借货、送货等工作。 | **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** |  |
| 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** |  |
| **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** |  |
| **当月重点工作** | **50%** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

考评人（店长、柜组长）： 被考评人（店员）：

说明：1、当月重点工作由店长（柜组长）制定；

2、本表由店长（柜组长）于每月25日下发次月考核内容；

3、本表由营运部于每月27日上交本月考核表到人事部；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **团队管理** | **10%** | 熟悉组织盘点的流程及柜组当月盘点差异不超过（ ）；柜组效期品种不超过（ ），店内整洁美观，重点品种陈列丰富醒目。 | **5** |  |
| 柜组员工关系融洽、员工队伍稳定，当月无离职人员满分，离职1人此项不得分。 | **5** |  |
| **销售业绩** | **10%** | 销售意识强，能带领团队完成柜组销售任务，销售任务完成率达100%及以上，此项满分，每下降5个百分点扣3分；完成率低于80%，此项0分。 | **10** |  |
| **客户服务与满意度** | **5%** | 公开、公平、公正的处理员工问题，如当月有员工投诉工作作风不正，每1位员工投诉扣2分，投诉满3位，此项0分，情节严重的调职处理。 | **5** |  |
| **15%** | 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** |  |
| **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** |  |
| **当月重点工作** | **50%** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**柜组长基础管理考核表**

考评人（店长）： 被考评人（柜组长）：

说明：1、当月重点工作由店长制定；

2、本表由店长于每月25日下发次月考核内容；

3、本表由营运部于每月27日上交本月考核表到人事部；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **团队管理** | **10%** | 熟悉组织盘点的流程及柜组当月盘点差异不超过（ ）；柜组效期品种不超过（ ），店内整洁美观，重点品种陈列丰富醒目。 | **5** |  |
| 门店员工关系融洽、员工队伍稳定，当月无离职人员满分，离职1人此项不得分。 | **5** |  |
| **销售业绩** | **10%** | 销售意识强，能带领团队完成全店销售任务，销售任务完成率达100%及以上，此项满分，每下降5个百分点扣3分；完成率低于80%，此项0分。 | **10** |  |
| **客户服务与满意度** | **5%** | 店内平均会员占比不能低于环比会员占比，每少1%扣1分，低于环比（ ）以上，此项0分。每多1%加1分。 | **5** |  |
| **15%** | 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** |  |
| **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** |  |
| **当月重点工作** | **50%** |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**店长基础管理考核表**

考评人（营运经理）： 被考评人（店长）：

说明：1、当月重点工作由片长制定；

2、本表由营运部经理于每月25日下发次月考核内容；

3、本表由营运部于每月27日上交本月考核表到人事部；