**店长考核日常工作表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** |  |
| **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** |  |
| 主动完成店长安排的来货上架，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。 | **10** |  |
| **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%** | **藏药同比去年情况（上升加2分，下滑扣除5分）** | **50**  **合计** |  |
| **销售及毛利额的任务未完成扣除5分** |  |
| **各自负责的区域存在1个月内未下架以及过期药品的情况扣除绩效10分** |  |
| **客流同比去年下滑（5分）** |  |
| **营运部巡店现场检查（10分）** |  |
| **金牌品种掌握不到位（5分）** |  |
| **平时学习是否到位（拿药练习、瑞学学习）（5分）** |  |
|  | **会员占比同比、环比情况（5分）** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **其他项目** |  | **门店活动完成情况，整体未完成负主要责任（完成任务加10分，下滑扣除10分）** |  |  |
| **其他项目** |  | **营运部巡店现场检查，店长负连带责任（处罚了扣除10分，若店长被处罚扣除20分）** |  |  |
| **其他项目** |  | **收银台是否询问顾客有会员卡，会员卡办理，及时使用。收银小票及时给顾客，是否按照销售收银八步曲来做，店长负连带责任（处罚10分，店长被处罚扣除20分）** |  |  |
| **其他项目** |  | **未按时在万店掌中整改的及查看通知，负主要责任（5分）** |  |  |
| **其他项目** |  | **未按时完成其他工作（各部门要求事项），负主要责任（10分）** |  |  |