**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** | **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** | **10** |
| 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** | **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** | **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** | **10** |
| **当月重点工作** | **50%** | **美年卡销售（完成加2分，未完成扣除5分）** |  | **2** |
| **销售及毛利额的任务未完成扣除5分** |  | **5** |
| **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** | **50** | **-3** |
| 门店销售、笔数下滑，分析原因并立即制定增量方案以及销售恢复情况或门店周边竞争对手有活动未采取措施的（5分） | **10** |
| **“双手行动”员工执行情况及销售八步曲、收银八步曲执行情况（10分）** | **8** |
| **金牌品种掌握不到位，藿香销售环比、同比下滑（5分）** | **8** |
| 门店新增会员完成情况，门店会员笔数占比达到35%以上（5分） | **5** |
| **其它（领导表扬加分，未按要求回复收到扣分，迟交或未交各种报表每次根据情况扣1-2分，屡教不改扣除5分等各项情况）** | **5** |
|  |  |
|  |  | **合计** | **90** |

考评人（店长）：张平英 被考评人：陶琳

说明：1、请店长自备扣分笔记本，扣分项目让店员知晓并签字确认

2、每月分数打分完成后登记让员工知晓后签字确认