**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（低于门店平均客单，此分为0） | **5** | **3** |
| **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；执行力强！ | **10** | **5** |
| 主动完成店长安排的来货上架，借货、送货等工作。（未执行一次扣1分） | **10** | **5** |
| **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，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%** | **所属区域卫生干净整洁，片区包括营运部检查，符合要求。如果营运部及片区检查不合格，该项不得分（10分）** | **50** | **10** |
| **服从店长管理，按时按量完成店长布置各项事宜（5分）** | **3** |
| **店员个人当月销售完成率低于个人任务的90%以下，该项不得分（10分）** | **10** |
| **当柜人员的效期管理，1个月内效期品种未及时下柜，质管员扣5分，店长连带责任扣5分。（5分）** | **3** |
| **店长转发的万店掌需整改内容未及时回复（5分）** | **3** |
| **品牌月品种个人任务完成，一项未完成扣5分(健民系列、乐淘淘、中山中智)。三项都未完成，不得分（10分）** | **5** |
| **药品换新服务，本月个人完成数量达到30个！（5分）** | **0** |
|  |  | **合计** | **72** |

考评人（店长）：吕彩霞 被考评人：杨伟钰

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **管理能力** | **10%** | 熟悉组织盘点的流程及当月盘点差异不超过（20%）；门店效期品种不超过（50%），店内整洁美观，重点品种陈列丰富醒目。 | **5** |  |
| **门店凝聚力** | **10%** | 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。 | **10** |  |
| **客户服务与满意度** | **10%** | 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（20%）以上，此项0分。每多1%加1分。 | **5** |  |
| **10%** | 全月无顾客投诉。如当月有顾客投诉，每投诉一次此项为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%** | 1、门店卫生、基础管理较差，片区及营运部检查产生罚款！此项不得分！ | **10** |  |
| 2、门店效期品种不及时调配，造成门店大量效期品种累积！ | **5** |  |
| 3、门店销售同比下滑（无去年同期销售数据门店，按上月销售数据进行对比，（下滑0分） | **10** |  |
| 4、万店掌需整改问题，未及时回复 | **5** |  |
| 5、门店药品换新服务未完成既定任务，此项不得分 | **5** |  |
| 7、门店客流对比去年同期出现下滑。（下滑0分） | **10** |  |
|  |  | **8、门店天胶销售未完成二档任务** | **10** |  |

**店长日常工作考核表**