

重庆太极实业（集团）股份有限公司文件

CHONGQING TAIJI INDUSTRY (GROUP) LIMITED COMPANY

重庆太极〔2019〕366号

签发人：白礼西

关于对直营药房开展神秘顾客巡店暗访工作的通知

各公司、厂：

为进一步确保太极大药房、桐君阁大药房消费者的购药安全，快乐购药，经集团公司研究，决定开展神秘顾客暗访巡店工作。现将有关事宜通知如下：

一、成立暗访巡店工作组

组 长：何云川

副组长：谢艺、付萍

工作人员：郭晓棠、王安钊、卢骥

神秘顾客：从太极集团各部室后勤人员中抽调。

二、暗访内容

1、通过购药、咨询过程观察店员服务态度。(1) 顾客进门是否主动招呼;(2) 接待顾客是否面带微笑;(3) 对顾客咨询是否详细耐心解答;(4) 收银时是否提示使用或办理会员卡;(5) 顾客离店是否礼貌告别。

2、顾客购药后是否开据收银小票, 并将收银小票、找补零钱及药品一起双手递交给顾客。

3、是否可以免费使用店内厕所。

三、工作要求

1、各处室每月抽调 1-2 名工作人员作为神秘顾客报商业管理部监察科备案。

2、商业管理部监察科负责对神秘顾客进行暗访培训和具体的工作安排。

3、每周安排 2-3 名神秘顾客开展巡店暗访工作, 每人每天巡店不少于 8 家(路途较远的可酌情减少暗访家数, 由工作组根据实际情况确定)

4、神秘顾客暗访药店要全程录像;

5、进店必须购药。对于收银不开小票的, 录像取证, 立即汇报组长或副组长。

6、暗访工作结束后两个工作日内, 将书面工作小结报工作组副组长付萍(包括录像、收银小票, 每家店的服务情况)。

7、神秘顾客巡店暗访工作作为“3+10”回头看的一项重要工作内容, 工作组要每周发效能监察通报, 对服务态度差的通报批评, 态度恶劣的根据重庆太极【2019】352号文件从严处理。

四、神秘顾客每人每天补贴 120 元(含误餐、交通、购药

费用), 由太极集团纪委副书记何云川终审报销。

重庆太极实业(集团)股份有限公司

2019年3月22日



重庆太极实业(集团)股份有限公司

2019年3月25日印发

拟稿: 何云川

校核: 卢骥
