营运部发【2020】052号 签发人：李坚

 **太极大药房药师服务群使用原则**
**一：建群原则：**为帮助各店更好的维系顾客，增加门店的销售途径及方式，增加会员粘度
**二：建群方式：**1、群名称：“太极大药房xx店药师服务群”
2、请各店直接用门店账号选取40个人发起群聊，此方式可直接将选择的顾客加入群聊，不需经过顾客同意，因此，请门店在选择这40个名额时，优先选择门店优质微信会员
3、超过40个人后，进群必须由顾客同意，可直接私发分享群链接或者群二维码邀请所有顾客进群，并附带一段邀请进群的标准话术：“亲爱的会员朋友，您好！这是太极大药房蜀汉店的药师服务群，您可以识别二维码进群，我店有酒精、口罩、消毒液等抗疫产品到货后会第一时间在群里通知。我店特别提供送货上门、药师咨询等专属服务，您有任何需求可在群里@我们，我们会在第一时间回复，满足您的需求！”
**三：群内维系要求：**
1、今日建好群后，可将门店有库存的口罩或者正在预定的口罩信息及价格发进群内宣传、销售。注意所有口罩的宣传图片均不可将背面发进群，只能发正面图片
2、无公司的要求，不要发其他宣传信息到群内
3、顾客有问题询问时，请及时回复，尽量用门店手机进行回复，若比较繁忙时，可用员工自己账号进行回复，请员工将群内个人名称改为“名字+太极xx店健康顾问”
**四、注意事项：**
1、群内不允许任何厂家存在，若已经加入的，请立即清除
2、后勤人员是以顾客的身份在群内，提出的一切问题均是以顾客的身份提出，请各店员按接待顾客的方式回答问题，若有工作上的问题，请单独沟通
3、若顾客有疾病问题询问，简单的问题在群内直接回复，比较复杂的问题请在群内回复顾客，私信联系他，为他服务。避免聊天内容太多，影响其他顾客查阅消息。
**五、近期顾客常见问题回答话术：**
1、、顾客询问店内有无某种货品，若遇到缺货时，回答顾客没有的同时，请给出替代商品，询问顾客是否需要。或者能调货的情况下，可以私聊顾客，沟通是否接受调货处理。
例如：门店一次性口罩缺货，但有其它口罩（例如KN95口罩）时，顾客询问是否有一次性口罩？门店应回答“我们目前没有一次性口罩，但是我们目前有KN95口罩，现货，请问您是否需要？”
2、若顾客询问群内是否有店员能帮助解决问题时，请使用话术：
您好，请问有什么可以帮助您的呢？我是xx店健康顾问+姓名。
3、回答每位顾客问题时，第一句话必须有打招呼语：如“您好”、“亲”等。
例如：@顾客微信名+您好+回答；不允许出现买啥子、要不要，这种无礼貌用语。
4、近期询问口罩的顾客较多，若门店均无库存，请统一回复：
“门店目前暂无库存，我们正在积极调货，近期会到货，到货后我们会在群内统一通知”
**六：群规则：**
**请将以下消息复制发在群公告中**
为保证我们能够最大程度的帮助顾客解决健康问题，不遗漏顾客的询问消息，因此，对此群建立群规，请群内的伙伴们共同遵守
禁止：
1、禁止在群内发不相关、不正当的广告、链接、二维码、名片、含文字图片及音频等
2、群内严禁发布任何危害国家及各人利益的言论、禁止发布和转发未经核实的信息。
3、禁止恶意刷屏，或发带有欺骗性质的言论及消息
违反上述群规者，群主将强制其退群
七：要求
请各店今日18点前将群建好，并按此要求执行，请片长检核后，今日19点前反馈检核结果。
主题词： **太极大药房药师服务群使用原则** 通知 太极大药房营运部 2020年03月06日印发打印：刘美玲 核对：谭莉杨