外销部发【2020】07号 签发人:蒋炜

**太极大药房24小时药店方案**

随着消费者需求的变化，延长营业时间变得必要，竞争对手纷纷开设24小时药店。经过试行，我司开设的4家24小时药店单量增长较为明显。为了进一步提高门店竞争力，满足消费者需求，现公司决定恢复24小时药店营业。请门店配合执行。具体方案如下：

**一、实施方案**

1、24小时门店：羊子山店、旗舰店、贝森路店、佳灵路店、成汉南路店。

2、作息时间：晚上22：00至次日08：00，夜间员工在店内住宿。

3、24小时药店店员工作内容：

（1）承接夜间电商订单，负责回复在线咨询、拣货、下账等工作。电商平台包括但不限于：美团外卖、京东到家、饿了么、小程序等。

（2）承接夜间电话咨询、到店咨询顾客购药需求，负责问诊接待，收款、拿药、下账等工作。将万艾可、希爱力灯箱摆放在店外宣传。（遇骑手拿药或顾客购药，不开大门，通过窗口交流）

（3）当日夜间22:00后产生的销售，值班员工在次日早上08：00前在英克系统及时下账，计入第二天销售额，值班员工享受销售提成，销售计入个人销售。

店员按照需求，按清单拣药，装袋，英克系统及时下账

第二步

顾客网上下单、电话或到店咨询

第一步

店员与骑手/顾客核对单号，骑手/顾客取走药品，交易完成。

第三步

4、店员福利：值夜班的员工按100元/晚发放补贴。每月由片区主管造表，营运部审核后报公司，随工资发放。

**二、考核内容**

为了确保24小时售药项目更好地实施落地，特制定如下考核方案：

1、值班店员若错拿、漏拿、多拿、少拿药品，导致门店产生损失，则照价赔偿药品及运费；若导致顾客差评，按20元/次缴纳成长金；值班店员应当日晚或次日与顾客积极沟通进行处理差评，若促成顾客改为好评，不再另行处罚。

2、值班店员若未及时在线上平台接单，导致顾客取消订单；线下顾客按门铃购药，值班店员视而不见、故意丢单，引起顾客投诉，经核实后情况属实，按50元/次缴纳成长金。

3、值班店员若将门店物品、药品损坏或遗失，照价赔偿损失。

4、公司所配备警棍、手电、行军床、被子、枕芯等物资，由值班店员妥善保管，若发生损坏或遗失，照价赔偿。从卫生角度考虑，床单、被罩、枕巾由值班店员自备，自行负责清洗保管。夏天，被子由店长保管（门店若无位置可寄存家中）。

5、值班店员需正确安全用电，勿私自使用大功率电器，注意防火防盗，关门落锁。

本方案即日起执行，成汉南路店执行时间单独另行通知，如有调整，以最新通知为准。

四川太极大药房连锁有限公司

2020年7月6日

**主题词： 太极大药房 24小时药店 方案**

**四川太极大药房连锁有限公司 2020年7月6日印发**

**打印：李丹 核对：李丹 （共印1份）**