关于电商平台回访的注意事项的通知

各门店：

新零售电商平台回访工作已经开展一段时间，从大家的回访反馈表中可以看出很多门店的小伙伴都认真负责的完成回访，回访也收获了愿意给好评、愿意加微信的顾客。但仍有部分门店的小伙伴并没有认真的回访，每天把回访工作当做任务敷衍了事。电商平台黄金48小时的回访不仅可以收获好评，同时也可以获得顾客信任从而提升门店的销量。为了更好的开展黄金48小时回访工作，请各门店按照以下要求制度完成：

1. 电商回访注意事项：
2. 回访类别：

（1）感冒、呼吸类、消化类、慢病类、皮肤类（必须回访）

（2）外伤护理、妇科炎症、骨科外用等（选择性回访）

（3）验孕棒、避孕药、ED类、精神类（不能回访）

2.回访需要获得的信息----顾客需求、电话、微信以及顾客对公司的建议。

（从交代注意事项的过程中循序渐进，询问顾客是否愿意提供真实电话及加微信，忌张口就询问电话等信息）

3.回访后需做的事

（1）加顾客微信，备注清楚疾病类别、平台名称以及添加时间

（2）推送标准话术，再次为顾客说明用药及饮食习惯注意事项

（标准话术：您好，我是太极大药房的执业药师/健康顾问，

非常感谢您选择我们药房，今后您有任何健康方面的问题都

可以向我咨询，我会在第一时间回复您的咨询，祝您生活愉

快！）

1. 隔天再进行病情跟踪，根据病情发展给顾客建议新的治疗方案，尽量引入小程序复购（备注：如顾客不愿在小程序购买再引导至公司平台购买） 。
2. 客情巩固后引入门店的社群。
3. 回访人必须具备较好的专业能力和产品知识以及较强的自信心。
4. 反馈回访表时，请附上打电话截图以及回访时遇到的问题，新零售部将把各店回访中遇到的问题总结并附上解决方案反馈给大家。
5. 大众点评

请各店每天安排一名员工在大众点评上搜索到自己所在门店上传1-2条大众点评，平台会对点评做审核，点评的时候请注意把时间间隔开，上传小票的图片注意日期一定要是当天或者近几天的哈，可以附上一些店上的陈列图哈。

**三、回访奖励制度：**

1、成功加到顾客微信附上添加截图（顾客同意申请后的微信聊天页面）以及顾客信息（订单号，姓，性别）的，奖励1积分/人

2、顾客完成复购附上复购截图奖励2积分/人

3、加微信后成功引流到门店社群附上引流截图的：奖励2积分/人。

4、所有截图请各位小伙伴用自己的钉钉号发到新零售回访群里并@陈典雅。

5、新零售部每周将进行回访情况通报。

四、回访成长金缴纳：

1、每天未按时完成回访的门店上交成长金20元/店，未附上电话截图的视作未完成回访。

2、新零售部将随机进行回访抽查，如发现门店未认真进行回复需缴纳50元/店的成长金。

五、注意事项：

1、奖励/成长金缴纳按月进行考核（上月26日-下月25日）。

2、以上考核制度从10月9日开始执行。

四川太极大药房新零售部

二0二0年九月十五日