**营运部发【2020】254号 签发人：李坚**

**关于8月服务明星完成情况通报**

近期通过开展服务明星评选活动，各位小伙伴都积极为顾客提供暖心服务，例如为顾客提供用药热水和暖心花茶，公司整体服务水平有所提高。服务明星完成情况详见附表。

一、本月服务之星：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **片区名称** | **门店ID** | **门店名称** | **人员ID** | **姓名** | **职务** | **完成率** |
| **1** | **东南片区** | **733** | **三强西路药店** | **4435** | **黄兴中** | **店长** | **293%** |
| **2** | **旗舰片** | **307** | **旗舰店** | **10886** | **阮丽** | **健康顾问** | **265%** |
| **3** | **西北片区** | **365** | **光华村街药店** | **4301** | **朱晓桃** | **店长** | **253%** |

营运部将在8月店长大会为服务之星送上荣誉勋章及神秘礼品。

**关于修改服务明星考核方案的通知**

9月服务明星内容更改为：

1. 是否微笑、耐心服务？
2. 是否主动推荐积分抵扣现金？
3. 是否免费提供花茶试饮？
4. 是否主动讲解药品用法用量？
5. 考核时间：**每月通报一次**
6. 执行内容：（**任务相较于上月有所降低**）
7. 每人每天投票不得低于4票(1人），每月不得低于120票，若低于120票/月,差额部分按2元/票进行处罚。
8. 未完成任务者需利用空闲时间到片区票数最高的门店学习至少3小时。
9. 片长处罚机制：

**片区内未完成任务的员工人数最多的，扣片区主管绩效分3分。**

1. 奖励机制：

门店人员：

个人月度评选取分数高的前三名员工分别奖励：60个人积分、50积分、40积分，且有荣誉勋章和礼品相送，成为公司服务明星前三名将制作服务明星海报悬挂在所有门店一个月，且优先评优。

片区主管：

全员完成任务的片区主管加个人绩效分3分。

请各门店对提升服务引起重视，主动提高顾客体验感及满意度，我们的用心可提高顾客的放心。

**主题词： 关于 服务明星 完成率 考核方案 修改 的通知**

**四川太极大药房连锁有限公司 2020年9月3日印发**

 **打印：代琳 核对：谭莉杨 （共印1份）**