**营运部发〔2020〕262号 签发人：**

社群专享“每日一爆品”活动执行事项

1. **社群活动意义：**

9月起我司开展社群“每日一爆品”活动意义在于“引流”到店，创造更多交流和挖掘顾客需求的机会，请一定要维护好我们自己“私域流量”的会员。

线上平台（美团、京东、饿了么）是公域流量，虽然线上价格相对较低，但上面的顾客不属于我们自己的私域流量，很有可能会流动到其它连锁（不要引流到线上平台、切记！）。所以，只有把会员更多的留在我们社群（私域空间），才会发挥最大的效益。

请全员知晓并重视社群管理，服务好引流到店的会员、让顾客满意，让“流”量变成“留”量。

**二、具体执行流程如下：**

1、门店执行内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **负责内容** | **执行人** | **执行内容** | **注意** |
| 信息发布 | 门店当班员工 | 每天上午10:00-11:30及时、并按顺序转发“太极会员转发群”内容。 | 需要注意：朋友圈、社群内转发文字、图片内容不一样，不要出错。店长检核。 |
| 信息回复 | 门店当班员工 | 在群内回复顾客咨询问题，补充回复发布者内容。及时礼貌回复，注意用词亲切。 | 店长不当班时也能看下群信息，避免员工回复遗漏做好补充。店长检核。 |
| 水军互动 | 后勤、结对门店（个人微信） | 配合门店活跃社群，积极参与接龙、互动、询问等。 | 调动群内，引导潜水会员 |

2、门店常见问题解答：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **常见问题** | **回答** |
| 1 | 活动时间  | 活动当天有效，秒价仅限『本群专享』，线下门店不享受此价。 |
| 2 | 货品质量  | 社群所售商品均为线下门店在售商品，质量保证，请放心选购。 |
| 3 | 付款取货 | 1. 需要的友友们可以留言也可以直接联系我哟。
2. 识码付款（门店微信收款码）备注您的姓名，凭付款信息到店取货。
3. 需要邮寄的友友得自行承担运费喔。
4. 门店发货时，请一定注意有效期，不得发近效期（6个月内）商品给社群会员。
 |
| 4 | 是否可以刷卡？ | 如该品种在线下门店是可以刷卡的，那么告知顾客：可以到店刷卡，凭群信息或私聊告知顾客预定号码，到店即可刷卡“享受社群价”！  |
| 5 | 顾客询问某个商品是否有货？ | 1. 不能直接回复“无”，当门店无货时，先查询公司当前保管账库存，其它门店或公司仓库是否有货。
2. 公司有：在群里回答：您好，我们有货的，我私聊您喔。同时联系调货、和顾客沟通取货时间。

B、公司无：在群里先回答顾客：您好，这个商品我们公司暂时无库存，可以帮您找药和预订，我私聊您。再私聊顾客：这个商品是治疗...我们有什么...药，进行替代，询问顾客需求....或进行小程序找药。 |
| 6 | 顾客需要购买商品时？ | 在群里回答：您好，我们有货的，我私聊您喔。有活动的商品需私聊告知顾客：活动内容、商品价格、优惠价格？也可以拍一张货架上的产品图、活动信息(尽量美观）私发给顾客。 |
| 7 | 门店如何下账？ | （1）门店收款后请当天及时在零售前台下账（重进系统识别策略）。（2）如遇下班后会员再付款或门店当天接受预定未下账的，次日后到店下账请联系王四维开策略。（3）只要在当天内付款订购的会员，均可以享受“秒价”。 |

3、切勿发生以下“低级错误”：

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **切勿发生以下“低级错误”** |
| 1 | 分享朋友圈，是放“企业微信码”，不是“收款二维码”。目的是从朋友圈引流入群，入群后请员工一定要主动去添加新进群的会员成为个人好友。 |
| 2 | 转发内容：图文顺序、图文内容是否一致？  一定按顺序转发，看清楚再发，发完后再阅读检查一次，图文是否一致。 |
| 3 | 社群内销售的品种，不限总数量，即使门店当日暂时售完，也不能停止活动。可以采取顾客付款预定，门店员工私聊告知顾客取货时间即可。不得发布货品售罄、无货等信息。如有限制，我们会明确告知顾客限量信息。 |
| 4 | 社群内是发门店“收款二维码”至群内，不是发“入群二维码”和个人二维码，否则顾客无法付款！ |
| 5 | 转发朋友圈内容和社群内容混淆，千万不要转错。 发朋友圈信息简短（一般不超过5行）。发社群内容较长、比较详细。  |

4、数据统计：每周进行一次番茄表单统计，参与人数、入群人数，数据真实不得虚假、否则重罚！同时上传会员参与信息截图。

三、注意事项：

1、请店长、新零售专员务必培训到全员及实习生，于9月9日交接班进行全员培训、签字上传钉钉群。

2、片长于9月9日20:00前检核通报，未上传门店上交成长金20元。

3、各门店将此文件张贴在休息区学习。

营运部

**主题词： 关于 社群专享 每日爆品 执行 事项**

**四川太极大药房连锁有限公司 2020年9月8日印发**

**打印：王四维 核对：谭莉杨 （共印1份）**