**关于门店社群管理考核制度**

各门店**：**

微信已成为了国民级的应用，用户超10亿，用户每天花费的时间50%以上在微信上，基于微信做社群是最容易触达用户的，成本低，效率高。我们门店的社群就是我们的私域流量池，只有我们管理好了我们的社群才能为门店带来持续的客流及销售，现对社群管理作出如下规定，请各部门遵照执行！

1. **社群类型**

|  |  |
| --- | --- |
| **类型** | **群人数限制** |
| 1、企业微信群 | 满人自动创建新群 |
| 2、微信群 | 上限500人 |

1. **任务及考核**
2. **企业微信群拉新任务：**

**【邀请进群步骤】**：顾客加员工企业微信时，**同步**邀请顾客进门店企业微信群，首次进群的顾客可以送口罩1包（ID206757医用外科口罩或者ID206762一次性使用医用口罩或同价位的口罩），门店在5月7日内书写**POP**张贴在显眼位置（橱窗）、书写**爆炸卡**张贴在收银台附近。**书写内容：首次进群 免费得口罩1包。**并将陈列照片于5月8日下午5点前上传到各片区群。

口罩下账：门店使用配额或上报片长统一处理下账。

**每月考核企业微信群拉新任务**

**考核时间段**：每月1日-30日/31日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **门店类型** | **目前企业微信群人数** | **拉新任务/月** |
| **旗舰店（日均笔数﹥300）** | **人数**≥800 | 70 |
| **A（200﹤日均笔数≤300）** | **人数**≤100 | 70 |
| **100﹤人数≤300** | 60 |
| **人数**﹥300 | 50 |
| **B（100﹤日均笔数≤200）** | **人数**≤100 | 60 |
| **100﹤人数≤300** | 50 |
| **人数**﹥300 | 40 |
| **C（日均笔数﹤100）** | **人数**≤100 | 50 |
| **100﹤人数≤300** | 40 |
| **人数**﹥300 | 30 |
| 新店（开店时间≤1年） | 企业微信群考核任务30人/月，  完成奖励门店店员30分/人；未完成不处罚 | |
| 医院店（标红医院店） | 企业微信群考核任务40人/月，参与奖励及处罚 | |

具体任务见附件！

**奖励**：

1、完成月任务且邀请人数排名前3名的门店奖励门店现金分别是**200元、100、50元。**

2、以上群内人数必须保持7天内无变动，才能算是成功达成奖励要求。

3、如有2个及以上门店完成任务且增加人数一致，则按门店社群爆品引流至小程序产生的销售金额大小进行排名，金额较多的门店得到加分。

4、【片长奖励】片区完成任务门店家数占比最大的片区奖励片长绩效2分。

**处罚**：

1. 【门店未完成任务】

|  |  |
| --- | --- |
| 完成比例 | 处罚 |
| 任务完成率≤50% | 上交成长金60元/店 |
| 50%﹤任务完成率≤80% | 上交成长金40元/店 |
| 80%﹤任务完成率﹤100% | 上交成长金20元/店 |

（例：旗舰店4月30日门店企业社群总人数839人，5月拉新任务70人，到5月31日晚9点门店企业微信群需要达到的人数为909人，截止5月31日晚9点门店实际企业微信群人数为888人，门店完成率为（909-888）/70=30%,需上交成长金60元。）

届时罚款录到店长头上，店长根据门店人员完成情况分配罚款。

2、【门店企业社群环比人数不达标】月企业社群人数环比下降的门店

|  |  |
| --- | --- |
| 企业微信群环比下降人数 | 处罚 |
| 1﹤下降人数≤10人 | 上交成长金20元/店 |
| 10﹤下降人数≤20人 | 上交成长金30元/店 |
| 下降人数﹥20人 | 上交成长金40元/店 |

（例：旗舰店4月30日门店企业社群总人数839人，到5月31日晚9点门店企业社群总人数830人，下降9人，则该店需上交成长金20元）。

3、【片长处罚】片区未完成任务门店家数占比最大的片区需扣片长绩效2分。

1. **微信群保底任务**

**每月考核微信群保底任务（环比增加奖励，减少处罚）**

**考核时间段**：每月1日-30日/31日

**奖励**：

1. 每月各店微信群人数环比增加，增加10人以上可参与奖励排名，每月排名前三的门店奖励门店店员30分/人。

（例：旗舰店4月30日门店微信群总人数651人，到5月31日晚9点门店微信群总人数687，5月增长36人，门店可参与排名机会；满足条件的门店排名前三的参与奖励）

2、以上群内人数必须保持7天内无变动，才能算是成功达成奖励要求。

3、如有2个及以上门店增加人数一致，则按门店社区微信会员产生的销售金额大小进行排名，金额较多的门店得到加分。

4、【片长奖励】片区微信群人数环比增加门店家数占比最大的片区奖励片长绩效2分。

**处罚**：

1. 每月各店微信群人数环比减少，每减少1人处罚2元；

（例：旗舰店4月30日门店微信群总人数651人，到5月31日晚9点门店微信群总人数648人，下降3人，则该店需上交成长金3\*2=6元）。

2、【片长处罚】片区微信群人数环比减少门店家数占比最大的片区需扣片长绩效2分。

**三、门店社群工作清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **时间** | **工作内容** | **要求** | **处罚** |
| **每天早上10:00-11:00** | **视频号转发** | **门店手机微信朋友圈、社群（微信及企业微信）** | **每晚20:00前未完成转发的需上交成长金20元/次** |
| **每天早上12:00-13:00** | **爆品转发** | **门店手机微信朋友圈、员工企业微信朋友圈、社群（微信及企业微信）** | **每晚20:00前未完成转发的需上交成长金20元/次** |
| **不定时** | **早安图（传统节日、节气、疾病日）转发** | **门店手机微信朋友圈、社群（微信及企业微信）** | **当晚20:00前未完成转发的需上交成长金20元/次** |
| **不定时** | **直播宣传转发** | **门店手机微信朋友圈、员工企业微信朋友圈、社群（微信及企业微信）** | **当晚20:00前未完成转发的需上交成长金20元/次** |
| **不定时** | **公众号内容、社群活跃度活动** | **门店手机微信朋友圈、社群（微信及企业微信）** | **当晚20:00前未完成转发的需上交成长金20元/次** |
| **不定时** | **顾客信息回复** | **查看群里是否有顾客消息未回复，未回复的及时回复！找药回复模板如下：**  **【门店有库存】回复模板：亲，有的哟！我把药品照片发给您，您看是这个吗？（首选将小程序链接发群里或将商品图片发群里）**  **【门店无库存，公司有库存】回复模板：亲，我们店暂时没有库存了，我们公司有可以帮您调拨哦！我私聊你哦！**  **【公司无库存未经营的】回复模板：不好意思，亲！这个药品暂时没有货了，可以报公司购进，我私聊您哦！** | **顾客信息超过3个小时未回复的需上交成长金30元/次** |
| **不定时** | **营销号刷广告** | **查看群里是否有群友刷广告，及时发布群规群规模板：**  **1.禁止在群内发任何未经群主同意音、视频、广告等各种宣传。**  **2.禁止群内严禁发布任何危害国家利益的言论，禁止涉及黄赌毒等敏感话题。**  **3.禁止在群里恶意刷屏、发带有欺骗性质的消息或侮辱、人身攻击等其他人。**  **4.禁止在群里制造、传播、散布各类谣言及传播负能量。**  **5.如有以上违规，我们会“抱”’出本群。** | **同一微信号在发布群规后连续2天在群里刷屏的直接抱出群聊；当晚20:00前未对群里刷广告的群友发布群规的需上交成长金20元/次** |
| **备注：员工企业微信朋友圈每天只能发布一条内容，平时只发爆品，有直播时就发直播！** | | | |

注：每月社群工作清单里成长金缴纳最多的片区片长扣除绩效分2分 ！

新零售部

时间：2021年5月6日