**2023年3月、4月患教活动总结通报**

各片区及门店，请认真阅读以下通报，若有不足请再接再厉，学习优秀门店的精准邀约、积极配合、服务到位、与患者的粘连性以及超强执行力，利用患教资源为门店为自己为顾客争取利益，3/4月患教情况通报及问题要求如下：

1. 整体情况：

3月/4月开展患教活动共106家门店，共计开展189场，其中小班患场120场，厂家主导69场，参与人次1453人次，相关产品增加销售105708元，厂家患教活动商品收益共计64828元，分别前三名为：阿斯利康30406元、远大制药6003元、晖致4854元。  
处罚：50家门店、975分店长积分

奖励积分：246人次、2135分；

1. 各片区情况:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 片区 | 患教总任务 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | **合计** | **全年差异** |
| 城郊一片 | 210 | 16 | 5 | 26 | 20 | 67 | -143 |
| 崇州片区 | 51 | 2 | 2 | 6 | 3 | 13 | -38 |
| 东南片区 | 294 | 10 | 7 | 22 | 23 | 62 | -232 |
| 旗舰片区 | 144 | 3 | 6 | 14 | 16 | 39 | -105 |
| 西门二片 | 204 | 8 | 5 | 8 | 8 | 29 | -175 |
| 西门一片 | 300 | 13 | 6 | 19 | 16 | 54 | -246 |
| 新津片区 | 42 | 2 | 1 | 4 | 4 | 11 | -31 |
| 总计 | 1245 | 54 | 32 | 99 | 88 | 273 | -972 |

各门店情况：

慢病部根据2023患教义诊活动执行方案核定各门店完成情况及积分奖励，具体见明细表，*门店处罚统一录在店长ID上*！

1. **存在问题**：
2. 小班患教

a:患教设备使用不熟悉，特别是投影机使用不当、患教PPT课件内容未深刻理解和学习，导致患教现场体验感较差；

b:门店会员邀约到店率不佳；

C:门店拍摄患教场景照片不规范，体现患教情景不全面；**患教照片要求需体现以下场景：带横幅的门头照（含检测场景）、药师/店长的患教场景、患者咨询（或购药）照片、每次患教签到表，且每次患教保证提供照片至少三张以上；**d：检测手段单一，大多门店只有血压、血糖检测。

(2)厂家主导

a：**患教前备货不足**，慢病部均提醒备货，但部分门店出现货品不充足甚至还有无货的情况，给厂家留下不好的影响，门店浪费厂家资源！

b:邀约会员精准度较差

c:到场专家/培训师为患者提供的处方建议未及时引流跟踪促成销售  
d:检测数据遗失，不利于后期回访和追踪

1. **问题改进措施**：
2. 小班患教

a：门店在开展患教前，**需提前至少一天将投影机和患教PPT内容进行提前演练**，以便充分应对现场，请各片长加强检核和督导，慢病部抽查发现未提前准备门店则门店店长积分-5，片长-1；

b:会员邀约工作应在患教前3天开始，**拨打会员电话20人/天，并将3天的会员拨打电话截图发给片长检核和备查**，各片长加强检核和督导，慢病部抽查发现未提前准备门店则门店店长积分-5，片长-1；

c：患教当天营业结束门店提交患教总结表时上传照片，**请各片长审批患教总结时发现照片不符合要求的，驳回门店重新提交**，如门店最终无法提供满足要求照片，**此次患教记为不合格场次，不参与考核加分；** d：增加动态心电、血脂检测等项目，门店可以自行选择。

1. 厂家主导

a：患教前9天备货，慢病部提醒及时备货，**门店根据销售情况和邀约情况进行备货。不允许出现无货现象，销售比较理想的可以适当多备一点。**慢病部不定期抽查患教相关货品备货情况，如有换较前一天还无货情况，则门店店长积分-5分，片长-1；

b:微信/电话邀约在前三天进行，**电话邀约主要打近一年/半年购买过该场患教厂家品种的会员，其次打同类及门店忠实会员，每位店员至少拨打25个电话/天**，**并将每天的截图发给片长检核和备查，**保证到场人数，若邀约了均未到场再作考虑慢病部抽查发现未提前准备门店则门店店长积分-5，片长-1；

（注：尽量填报门店销售相对较好的厂家，避免浪费资源和门店精力）

c:**请店长安排销售能手跟踪专家/培训师在义诊后的处方建议**，不因忽视顾客而错过服务和销售机会！  
 d：店长在患教活动结束两天内将检测数据录入“存健康药助手”，后期定期回访。