**关于门店交接班流程及事项**

各片区及门店：

为保证门店经营工作执行到位，当班事务上清下结，未完成事宜有延续性及落实人员责任，现特梳理交接班工作流程，分类分人员进行学习。具体如下**：**

**一、交接班流程：**

**1、每日交班时间：**14:30 — 15:00（如果这期间在接待顾客，交接班时间可以延时开展）

**2、交班流程：**

（1）在岗人员在收银台集合，严格按照交接班阅读事项完成交接班内容；

（2）店长检查当班人员仪容仪表（工作服、头花、口红、工牌）

（3）两班人员清点营业款、账目、贵重药品并双方在交接班本上签字确认；

（4）交接班阅读事项（详见下表）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 每日交接班阅读事项 | | | |
| **序号** | **明细事项** | **参与人员** | **检核方式** |
| 1 | 每日仪容仪表的检查（工作服，口红，头花，工牌是否都佩戴完整） | 所有员工（含实习生、试用期）  所有员工（含实习生、试用期） | 片区巡店或交叉抽检，抽检未涂口红、头发散落，未戴头花，上交成长金10元 |
| 2 | 新员工背诵十不准，全员背诵销售八步曲及收银八步曲 | 片区交叉抽检，不合格连续两日复检，复检未上传、不合格门店全员抄写5遍 |
| 3 | 学习两个营采品种/近日销量差的、或者效期品种产品知识的学习、卖点及说明 | 上传学习视频在片区群检核 |
| 4 | 今日必读 | 片区交叉抽检，未读人员上交成长金10元/次 |
| 5、重点品种考核**周挂零**人员进行销售八步曲及收银八步曲的情景演练视频上传至片区群检核，片区主管每周将情景演练名单统计反馈至营运部群，同步检核情景演练视频是否上传，不挂零即停止上传。 | | | |

1. **片区交叉抽检：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **片区主管收银台开口率检核** | | | | | | | | | | | | |
| **序号** | **日期** | **抽检人** | **抽检门店** | **抽检门店所属片区** | **片区主管** | **是否进行收银台二次推荐（维生素C、冲剂、藿香、百多邦、酸梅汤等应季品种）** | **是否提醒顾客出示会员卡或提供电话号** | **是否主动推荐使用企业微信办理会员卡有5元优惠券** | **是否出具收银小票，并将小票给顾客** | **交接班是否学习背诵十不准及销售八步曲、收银八步曲** | **抽检时间段** | **成长金** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 备注 | 1.未进行收银台二次推荐。 2.未主动推荐使用企业微信办理会员卡。 3.未提醒顾客出示会员卡或提供电话号码。 4.是否给顾客出具小票。 5.交接班是否学习背诵十不准及销售八步曲、收银八步曲。 备注：以上5点至少需要完成3项宣传，(着重检核第四项和第五项是否给顾客出具小票，未出具小票上缴50元成长金，顾客不要也要出具） 6、全职片区主管每日检查5家门店，兼职片区主管每日检核3家门店。 | | | | | | | | | | | |

1. **检核**

1、通知下发之日起门店开始按要求执行，由片长药店管家交叉检核，抽查不少于5家，营运部次日进行全员通报，不合格门店将继续被检核。

营运部

2024年6月11日