营运部发【2024】 167 号 签发人:刘晓清

企业微信群管理规定

为增加门店企微活跃度，提升会员的粘度和满意度，现拟定管理规定如下：  
**一、会员拉新**  
1、每日需邀请会员入群，提升企微活跃度

1. 每月1号请各店截图社群总人数至片区主管处报备
2. 每月30（31）日请各店截图社群总人数报片区主管
3. 每月拉新人数不低于：A类门店50人/月，B类门店40人/月，C类门店30人/月
4. 每月对当月拉新数据进行考核，对群人数提升情况进行排名通报  
   当月入群人数不达标门店，按差额1元/个上交成长金  
   入群人数达标门店，当月收取的差额成长金用来平均奖励给达标门店

**二、企微群发布内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **时间段** | **发布人** | **执行内容** | **执行人** |
| 每日 | 慢病部、新零售部 | 发布在太极会员幸福转发群内容进行转发（爆品、活动、健康小常识等） | 门店 |
| 每周 | 营运部 | 公司发布的需要转发的活动或其他内容 | 门店 |
| 每月 | 营运部 | 发布互动小游戏，设置游戏奖励，增加群活跃度 | 门店 |
| 临时 | 门店 | 门店可根据情况，自行在社群发布与门店相关的内容（包括但不限于门店义诊、检测、单店活动、大型活动、外场活动、门店自己想销售或增量的品种活动、会员免费领取福利等宣传） | 门店 |

**三、门店企微群管理  
（一）【群服务公约】**

1. 本群为健康服务群，会员朋友可在群内询医问药解答
2. 所有成员不可发布其他广告，链接，大家文明互动，理性表达，不谈论政治，宗教和信仰话题，禁止在群里制造、传播、散布各类谣言及传播负能量，违反群规者将清理出群。
3. 群内不定期推出我司优质商品，每天发布专业健康小知识。

4.群服务时间  8:00-23:00（门店根据营业时间修改）

5.会员福利如下

①.满98元享包邮。（特价不享受，西藏/新疆/内蒙古/宁夏/青海/甘肃等偏远地区不包邮）

②.享受会员专享会价，本店每周 会员日，享 折（特价不参与）

本店温馨提示：

1.由于我们有实体店，如您的消息我们未能及时回复，敬请谅解，我们看到后会及时回复您。

2.如您的需求比较紧急：请联系我们的电话：156xxxxxxxxx（门店电话），门店地址：（门店地址）  
请将【群服务公约】设为“群公告”，每周一下午17:00发布一次  
**（二）门店企微群管理**  
1、请门店店长将自己个人微信设为群主，方便及时管理整顿群内的消息。门店手机开启信息提示音到最大声，便于随时回复顾客。  
2、门店所有的店员必须全员加入门店微信社区，以便可以及时回复顾客咨询的信息问题。

3、片区主管需加入片区每个企微群，每日关注群内情况，有无及时回复顾客信息，如发现超过十分钟均未回复，第一次请提醒门店当班人员，第二次超时按超5分钟内上交5元上交成长金，五分钟后超一分钟增加1元。

3.店员在回复顾客信息时，不要带有个人情绪在里面，保持好自己良好的服务态度，如遇一些特别难缠、无理取闹的顾客，可以将其请出群。

4.群内常见问题回复话术  
①.如遇见顾客问一些我们没有的商品，但是我们有同类别或通用名商品，回答如下：  
答：“您好，不好意思，我们暂时没有，但是我们有\*\*\*。”然后发我们有的商品的图片，并做对比解释，如这款商品的优势。

②如问题解答比较长或比较涉及到男、女个人隐私，回答如下：  
答：“您好，您的问题我信私发给您。”  
③如顾客问的商品我们从来没有经营过。  
答：”您好，不好意思我们公司暂时没有经营这个品种，我们会将您的需求上报公司采购，到货后联系您，请问可以吗。”

④如顾客说了关于商品价格问题  
答：“您好，我们公司药品/商品为统一渠道采购，价格为公司统一制定，您的意见我会反馈给公司，感谢您的宝贵意见”  
⑤顾客在群内问药请先按以上步通知骤回复，不要直接私聊，避免其他顾客看到认为我们没有回复理睬顾客。  
 请门店积极邀请会员入群，积极宣传顾客，扩大我们的会员圈，提升我们的会员服务，增加门店销售  **主题词： 企业微信群管理规定 通知**

**太极大药房营运部 2024年8月19日印发**

**打印：刘美玲 核对： 王四维 （共印1份）**