

岗位: 前台

工作要求: 保证诊所大厅卫生整洁

时刻保持微笑,热情

不远离岗位超过5分钟

优先满足客人服务需求 (水、零食)

不可私自添加客人联系方式

每日任务: 记录客人 进入/离开时间并要求签字

核对日程表, 通知第二天客人预约时间

要求客人离店前打分并要求签字

整理卫生,清理垃圾

工作流程: 欢迎客人光临



记录客人进入时间并要求签字



确认客人姓名,安排客人入座休息(消毒,送水,送零食)



通知产品销售经理



回到工作岗位 (保持大厅干净卫生)



记录客人离开时间并要求签字 要求客人离店打分评价并要求签字



欢迎下次光临



DAILY SIGNATURE

DATE	NAME	ENTRY TIME	SIGNATURE	LEAVE TIME	SIGNATURE



AeLee MD客户满意度调查

1.前台服务满意度	\Diamond	\Diamond	\Diamond	\Diamond	\Diamond	
2.咨询师服务满意度	\Diamond	\Diamond	\Diamond	☆	\diamondsuit	
3.美容护士服务满意度	\Diamond	\Diamond	\Diamond	$\stackrel{\wedge}{\Box}$	\Leftrightarrow	
4.诊所环境整体满意度	\Diamond	\Diamond	\Diamond	☆	\diamondsuit	
5.如果需要改进,您有什么宝贵的意见						
					DATE:	
					SIGNATURE:	



岗位: **产品咨询销售经理**

工作流程:

取到资料 迎接客人



需要面部拍照

不需要面部拍照

美容师 or 2号 or 亲自带领拍照

进入咨询室沟通(2号可跟进)

进入咨询室沟通

全程详细记录 (不要强买强卖)

全程详细记录 (不要强买强卖)

现场结账 安排项目时间

现场结账 安排项目时间

如果需要当天做项目,建议查看日程表 如果不影响下一个客人, **可以安排当天**

如果时间不稳定,建议安排下一次时间



交接清楚服务项目

2号通知美容师准备房间 1号/2号结账 安排项目时间(建议一次性 把项目时间排开)



送前台sign-out time, 提醒客人为服务打分



岗位: 美容师

工作要求: 保证各自工作岗位卫生整洁, 定时清理

时刻保持微笑, 热情

优先满足客人服务需求, 及时询问客人情况

不可将客人遗留在美容室

使用设备仪器打卡

每日检查客人日程表,提前准备房间

工作流程:

接收客人



确认客人服务项目,并且填表记录



确认房间准备完成,开始服务



每隔5分钟询问客人情况



结束客人服务项目,并且填表记录



需要添加额外服务项目 不需要添加额外服务项目 呼叫产品销售咨询师 / 2号 检查日程表和客人确认好下次时间





进入咨询室进行沟通, 如需额外购买结账



送前台sign-out time, 提醒客人为服务打分



岗位: HR/自媒体

工作要求: 和产品项目销售经理熟记价格表

定期举办市场活动

定期进行市场客户活跃度调研

管理公司自媒体形象

危机公关任务

每日任务: 及时收纳每日客人签到表格, 数据化管理

帮助记录产品销售经理处理每日财务报表

社交媒体每日发布新内容 帮助整理卫生,清理垃圾



EQUIPMENT SIGNATURE

DATE	MANIPULATOR	EQUIPEMENT	CLIENT	START TIME	OVER TIME	SIGNATURE



AELEEMD STAFF PENALTY METHOD

DATE	STAFF	EVENT	PUNISHMENT	SIGNATURE

*迟到,擅自早退,客人投诉,不清理卫生,擅自离岗,遗忘客户,员工之间发生不必要争执,偷窃,工作期 间查看与工作不相干事情,骚扰客户,擅自添加客户联系方式,工作期间不积极...