
AELEE MD员工手册



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

[illegible]

AeLee MD客户满意度调查

1.前台服务满意度 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

2.咨询师服务满意度 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

3.美容护士服务满意度 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

4.诊所环境整体满意度 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

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



美容师 or 2号 or 亲自带领拍照



进入咨询室沟通



全程详细记录（不要强买强卖）



现场结账 安排项目时间

不需要面部拍照



进入咨询室沟通（2号可跟进）



全程详细记录（不要强买强卖）



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**



2号通知美容师准备房间

交接清楚服务项目

如果时间不稳定，建议**安排下一次时间**



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

AELEE MD员工手册



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

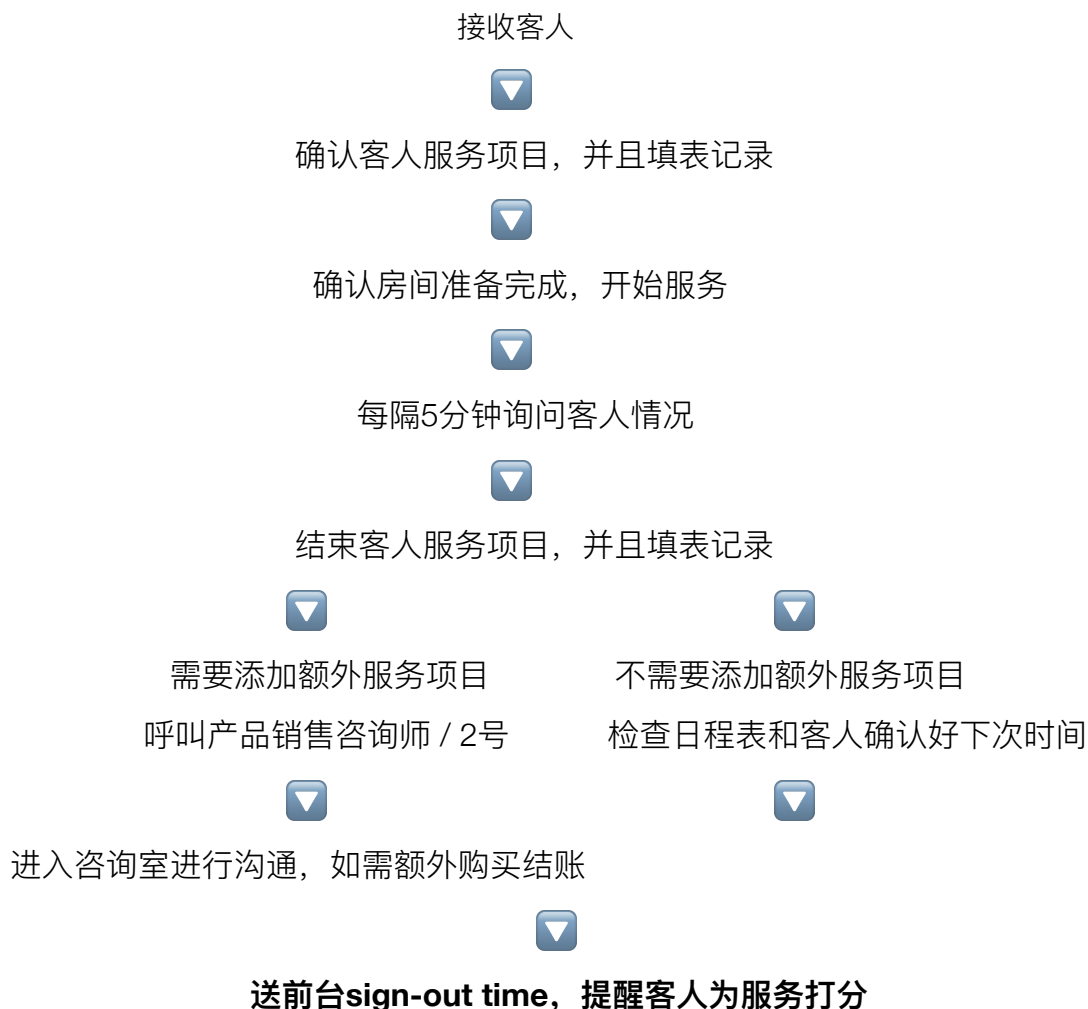
优先满足客人服务需求，及时询问客人情况

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：



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

[illegible]

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...