# 2024-營運部-銷售組-教戰手冊-心智圖

預約作業流程

* + 初診預約流程
    - 安排初診/新客規則​​(2024-文康所-銷售組-表單-新客統計表​​)(藝文床位、藝文、初診、人力​)
  + 複診預約流程​
  + 固定預約流程
    - 群發班表流程
  + 暫時預約流程
  + 體驗門診預約流程
    - 安排體驗門診初診規則
  + 預約改期與預約取消流程
  + 治療師/教練非上班時間預約流程
  + 反查預約作業流程
  + 院長評估與院轉評估轉一般門診預約流程
    - 院長評估門診注意事項
* 商品購買作業
  + 商品購買流程
  + 商品退貨流程
  + 商品訂購流程
* 系統作業流程
  + 病例與預約系統使用手冊
  + 官方LINE常用功能使用流程：～群發～班表、群發行銷活動、群發突發事件 e.g. 颱風天、群發店休 e.g. 員旅、內部餐聚 等等
    - 官方LINE命名與標籤使用辦法
* 行政作業流程
  + 銷售DASHBOARD使用手冊
  + ～就診證明開立流程～
  + 保險理賠收據開立流程
  + 表單填寫規則
    - 治療方案銷售紀錄表
    - 運動方案銷售紀錄表
    - 進銷存
    - 撿紅點
    - 現金表
    - 運動諮詢轉介表
    - 物理治療介紹人積點表（已取消）
  + 床位與儀器安排流程
    - 床位與儀器安排規則
  + 早晚班必執行事務規則
  + 尚可預約發限動流程：暫停止
  + 備品訂購流程
  + 飲料訂購流程
  + 治療所食品與用品自行訂購流程
    - 購買門店食品與用品費用申請規則
* 結帳作業流程
  + 單次與方案結帳流程
    - 方案購買時優惠使用方式​[2024-文康所-銷售組-方案購買時優惠使用方式（2024/07/10啟用）](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/wiki/ObvJwJ6NMiDJNgkvyhKlxZU8gvc)​
    - 先賒帳再匯款規則
    - 分期規則
  + 購課合約簽署流程
  + 治療/運動方案退費流程
  + 課堂異動流程
  + 零用金盤點與送金流程
* 營業前作業流程
  + 以前ISO挖出來
* 營業後作業流程
  + 以前ISO挖出來
* 清潔作業流程
  + 垃圾整理與傾倒垃圾規則
  + 每週一三六清掃流程​[YYYY-營運部-銷售組-每週清潔作業規範](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/docx/D0hFdRv9qoom6PxYdHhlun6Bgyf?from=from_copylink)​
  + 銷售組清掃表與規則
  + 咖啡機清洗流程(只限文康分院)
* 跨組協作
  + 行銷Ｘ銷售
  + 運動Ｘ銷售
  + 治療Ｘ銷售
  + 運動Ｘ治療Ｘ銷售
    - 牽涉三組交接流程
  + 信件與收貨通知流程
* 其他客戶服務流程
  + Call Taxi
  + 客戶電話回覆規則
* 銷售組內規

## 2024-文康所-銷售組-公告-預約作業流程-初診預約流程

以下流程為基本必需完成之事項，彈性可調整區間：

1. 新客戶各來源的執行順序
2. 簡單介紹唯心與物理治療除了關鍵字以外，可新增各銷售人員形容唯心
3. 接觸新客除了基本四個問題外，可另外詢問治療師或是銷售人員想了解的部分

**新客戶來源為唯心官方LINE**

**簡單介紹唯心與物理治療（紅字為關鍵字，請必須提到）**

唯心運動物理治療所為自費物理治療所，採用預約制，每次門診時間為一對ㄧ60分鐘，門診內容包含：問診、功能性評估、徒手物理治療、人因知識解說、運動衛教、日常環境調整與解說．．．．．．等等

**接觸新客：請先承接客戶話語與客戶需求為首要任務**

稍微深入詢問客戶的問題，**基本上一定要問的四個問題**

請問身體哪裡不適？

請問疼痛位置是否有受傷？

（有），請問是如何受傷？

請問是否有長期或是近期服用的藥物

請問近期是否有在患部進行影像檢查？

（若有，請於對話最後）請客戶攜帶影像檢查資料於治療當天帶至治療所以供治療師參考

**安排初診給治療師**[**2024-文康所-銷售組-表單-新客統計表**](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/sheets/OVuTsCe0Ih5N59tOVvWlHeZTgld)[**藝文分院床位與儀器預約表**](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/wiki/Jfvqw29gNip2wtkAyZ7lMNdLgFy?from=from_copylink)

若無指定情況下，新客安排規則：

1. 當班者優先
2. 當月新客少者優先（順序按照『新客統計表』上『最近一個月統計』的『預約順序』安排）
3. 每位正職一天最多兩位新客，安排第三位需詢問該治療師（該治療師不在現場則安排下一個排序的治療師）
4. 當日客戶少者優先

客戶時間上配合不了正職或是正職已滿則安排給兼職

＊請注意治療師每日可接客戶的上限人數與排班標準

＊若當班治療師無法接新客，惠琳也沒有排班，還是可以詢問惠琳能不能支援

＊新客未治療前改約時間，請一律按照新客排序重新安排治療師

說明：兼職加入如何分配新客戶數

👉以單月為單位

總結：

兼職拿到新客的時機：正職配合不了的時間、正職已滿的情況

例如：

1.客人直接問想要的日期與時段

2.先提供第一排序的治療師可以的時段

3.第一排序的治療師休假／預約已滿／詢問治療師後當日無法接第三位新客，給客人其他治療師的時間（以此類推）（優先約小蔡以外的人）

4.如以上都不行則安排給兼職（先）／小蔡（後）

**初診命名**

1. 新客在治療前唯心官方LINE不寫上治療師的名字 e.g. (寫文康、藝文)｜新客名
2. 待報到後，唯心官方LINE加上治療師的代號與標籤

**請客戶告知『姓名』、『電話』、『介紹人』，再將預約上系統：請確認初診狀態**

1. 進入『客戶管理』的『新增客戶』
2. 預約上系統後請確認為『初診』
3. 待報到後，進行唯心官方LINE初診命名、加上治療師的代號與治療師標籤

**傳送治療前預約須知，請客戶閱讀**

🔺第一次至唯心運動物理治療所的您，請先閱讀治療前須知

單次診療時間為60分鐘，治療診間內將以一對一方式進行治療

治療當天請您準時抵達並著輕便衣物；若有影像檢查的資料，當天可攜帶至唯心，以便治療師參考

若您的預約需要「改期」、「取消」，請於預約前一天透過電話或LINE告知唯心

若有陪同的親友，請提前告知櫃檯以便安排進入診間一同了解情況

若預約當日遲到不改期的情況下，當日治療費用如何收取呢？

未超過15分鐘👉照常收費單次費用／會員1點

15分鐘（含）未達30分鐘👉75%單次費用／會員0.75點

30分鐘（含）以上👉50%單次費用／會員0.5點

**介紹收費方式**

院長評估

您好，我們院長評估門診一次為20分鐘，目前剛好有專案價$699☺️ 院長評估內容包含：簡易問診、功能性評估、徒手物理治療、預防醫學知識傳遞以及運動訓練，院長會依每個人身體狀況跟需求進行調整唷！付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

一般門診

您好，跟您說明一下，一般門診單次是2000元。一對一診療時間約60分鐘，一般門診內容包含：問診、功能能性評估、徒手物理治療、運動衛教、姿勢調整解說...等等。皆為預約制，付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

院長門診

您好，跟您說明一下，院長門診一次是3000元。一對一診療時間約60分鐘，院長門診內容包含：一對一問診、功能能性評估、徒手物理治療、運動衛教、姿勢調整解說...等等。皆為預約制，付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

**新客戶來源為電聯**

**簡單介紹唯心與物理治療（紅字為關鍵字，請必須提到）需要掃桌上行銷提供QR code 加入好友**

唯心運動物理治療所為自費物理治療所，採用預約制，每次門診時間為一對ㄧ60分鐘，門診內容包含：問診、功能性評估、徒手物理治療、人因知識解說、運動衛教、日常環境調整與解說．．．．．．等等

**接觸新客：請先承接客戶話語與客戶需求為首要任務**

稍微深入詢問客戶的問題，基本上一定要問的四個問題

請問身體哪裡不適？

請問疼痛位置是否有受傷？

（有），請問是如何受傷？

請問是否有長期或是近期服用的藥物

請問近期是否有在患部進行影像檢查？

（若有，請於對話最後）請客戶攜帶影像檢查資料於治療當天帶至治療所以供治療師參考

**安排初診給治療師**[**2024-文康所-銷售組-表單-新客統計表**](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/sheets/OVuTsCe0Ih5N59tOVvWlHeZTgld)[**藝文分院床位與儀器預約表**](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/wiki/Jfvqw29gNip2wtkAyZ7lMNdLgFy?from=from_copylink)

若無指定情況下，新客安排規則：

1. 當班者優先
2. 當月新客少者優先（順序按照『新客統計表』上『最近一個月統計』的『預約順序』安排）
3. 每位正職一天最多兩位新客，安排第三位需詢問該治療師（該治療師不在現場則安排下一個排序的治療師）
4. 當日客戶少者優先

客戶時間上配合不了正職或是正職已滿則安排給兼職

＊請注意治療師每日可接客戶的上限人數與排班標準

＊若當班治療師無法接新客，惠琳也沒有排班，還是可以詢問惠琳能不能支援

＊新客未治療前改約時間，請一律按照新客排序重新安排

說明：兼職加入如何分配新客戶數

👉以單月為單位

總結：

兼職拿到新客的時機：正職配合不了的時間、正職已滿的情況

例如：

1.客人直接問想要的日期與時段

2.先提供第一排序的治療師可以的時段

3.第一排序的治療師休假／預約已滿／詢問治療師後當日無法接第三位新客，給客人其他治療師的時間（以此類推）（優先約小蔡以外的人）

4.如以上都不行則安排給兼職（先）／小蔡（後）

**填寫治療小卡**

[電話預約小卡.docx](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/file/FlBCb4RiNokHDpxpGTnlMoxpgmb)

**請客戶告知『姓名』、『電話』、『介紹人』、『哪裡得知我們』，再將預約上系統：請確認初診狀態**

1. 進入『客戶管理』的『新增客戶』
2. 預約上系統後請確認為『初診』
3. 待客戶於治療前十分鐘抵達（客戶治療前預約須知提到）治療所，並請加入唯心官方LINE
4. 待報到後，進行唯心官方LINE初診命名、加上治療師的代號與治療師標籤

**請告知客戶治療前預約須知**

🔺第一次至唯心運動物理治療所的您，請先閱讀治療前須知

單次診療時間為60分鐘，治療診間內將以一對一方式進行治療

治療當天請您提前十分鐘抵達並著輕便衣物；若有影像檢查的資料，當天可攜帶至唯心，以便治療師參考

若您的預約需要「改期」、「取消」，請於預約前一天透過電話或LINE告知唯心

若有陪同的親友，請提前告知櫃檯以便安排進入診間一同了解情況

若預約當日遲到不改期的情況下，當日治療費用如何收取呢？

未超過15分鐘👉照常收費單次費用／會員1點

15分鐘（含）未達30分鐘👉75%單次費用／會員0.75點

30分鐘（含）以上👉50%單次費用／會員0.5點

**介紹收費方式**

院長評估

您好，我們院長評估門診一次為20分鐘，目前剛好有專案價$699☺️ 院長評估內容包含：簡易問診、功能性評估、徒手物理治療、預防醫學知識傳遞以及運動訓練，院長會依每個人身體狀況跟需求進行調整唷！付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

一般門診

您好，跟您說明一下，一般門診單次是2000元。一對一診療時間約60分鐘，一般門診內容包含：問診、功能能性評估、徒手物理治療、運動衛教、姿勢調整解說...等等。皆為預約制，付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

院長門診

您好，跟您說明一下，院長門診一次是3000元。一對一診療時間約60分鐘，院長門診內容包含：一對一問診、功能能性評估、徒手物理治療、運動衛教、姿勢調整解說...等等。皆為預約制，付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

**新客戶來源為現場（路過）**

**簡單介紹唯心與物理治療（紅字為關鍵字，請必須提到）需要掃桌上行銷提供QR code 加入好友**

唯心運動物理治療所為自費物理治療所，採用預約制，每次門診時間為一對ㄧ60分鐘，門診內容包含：問診、功能性評估、徒手物理治療、人因知識解說、運動衛教、日常環境調整與解說．．．．．．等等

**接觸新客：請先承接客戶話語與客戶需求為首要任務**

稍微深入詢問客戶的問題，基本上一定要問的四個問題

請問身體哪裡不適？

請問疼痛位置是否有受傷？

（有），請問是如何受傷？

請問是否有長期或是近期服用的藥物

請問近期是否有在患部進行影像檢查？

（若有，請於對話最後）請客戶攜帶影像檢查資料於治療當天帶至治療所以供治療師參考

**安排初診給治療師**[**2024-文康所-銷售組-表單-新客統計表**](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/sheets/OVuTsCe0Ih5N59tOVvWlHeZTgld)[**藝文分院床位與儀器預約表**](https://p4m9jywgytw.sg.larksuite.com/wiki/Jfvqw29gNip2wtkAyZ7lMNdLgFy?from=from_copylink)

若無指定情況下，新客安排規則：

1. 當班者優先
2. 當月新客少者優先（順序按照『新客統計表』上『最近一個月統計』的『預約順序』安排）
3. 每位正職一天最多兩位新客，安排第三位需詢問該治療師（該治療師不在現場則安排下一個排序的治療師）
4. 當日客戶少者優先

客戶時間上配合不了正職或是正職已滿則安排給兼職

＊請注意治療師每日可接客戶的上限人數與排班標準

＊若當班治療師無法接新客，惠琳也沒有排班，還是可以詢問惠琳能不能支援

＊新客未治療前改約時間，請一律按照新客排序重新安排

說明：兼職加入如何分配新客戶數

👉以單月為單位

總結：

兼職拿到新客的時機：正職配合不了的時間、正職已滿的情況

例如：

1.客人直接問想要的日期與時段

2.先提供第一排序的治療師可以的時段

3.第一排序的治療師休假／預約已滿／詢問治療師後當日無法接第三位新客，給客人其他治療師的時間（以此類推）（優先約小蔡以外的人）

4.如以上都不行則安排給兼職（先）／小蔡（後）

**請客戶告知『姓名』、『電話』、『介紹人』，再將預約上系統：請確認初診狀態**

1. 進入『客戶管理』的『新增客戶』
2. 預約上系統後請確認為『初診』
3. 待客戶於治療前十分鐘抵達（客戶治療前預約須知提到）治療所，並請加入唯心官方LINE
4. 待報到後，進行唯心官方LINE初診命名、加上治療師的代號與治療師標籤

**請客戶閱讀治療前預約須知**

🔺第一次至唯心運動物理治療所的您，請先閱讀治療前須知

單次診療時間為60分鐘，治療診間內將以一對一方式進行治療

治療當天請您準時抵達並著輕便衣物；若有影像檢查的資料，當天可攜帶至唯心，以便治療師參考

若您的預約需要「改期」、「取消」，請於預約前一天透過電話或LINE告知唯心

若有陪同的親友，請提前告知櫃檯以便安排進入診間一同了解情況

若預約當日遲到不改期的情況下，當日治療費用如何收取呢？

未超過15分鐘👉照常收費單次費用／會員1點

15分鐘（含）未達30分鐘👉75%單次費用／會員0.75點

30分鐘（含）以上👉50%單次費用／會員0.5點

**介紹收費方式**

院長評估

您好，我們院長評估門診一次為20分鐘，目前剛好有專案價$699☺️ 院長評估內容包含：簡易問診、功能性評估、徒手物理治療、預防醫學知識傳遞以及運動訓練，院長會依每個人身體狀況跟需求進行調整唷！付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

一般門診

您好，跟您說明一下，一般門診單次是2000元。一對一診療時間約60分鐘，一般門診內容包含：問診、功能能性評估、徒手物理治療、運動衛教、姿勢調整解說...等等。皆為預約制，付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

院長門診

您好，跟您說明一下，院長門診一次是3000元。一對一診療時間約60分鐘，院長門診內容包含：一對一問診、功能能性評估、徒手物理治療、運動衛教、姿勢調整解說...等等。皆為預約制，付費方式有信用卡、現金、LINEPAY、街口支付、匯款喔!

**新客戶來源為IG／FB**

**簡單介紹唯心與物理治療（紅字為關鍵字，請必須提到）**

唯心運動物理治療所為自費物理治療所，採用預約制，每次門診時間為一對ㄧ60分鐘，門診內容包含：問診、功能性評估、徒手物理治療、人因知識解說、運動衛教、日常環境調整與解說．．．．．．等等

**接觸新客：請先承接客戶話語與客戶需求為首要任務**

稍微深入詢問客戶的問題，**基本上一定要問的四個問題**

請問身體哪裡不適？

請問疼痛位置是否有受傷？

（有），請問是如何受傷？

請問是否有長期或是近期服用的藥物

請問近期是否有在患部進行影像檢查？

（若有，請於對話最後）請客戶攜帶影像檢查資料於治療當天帶至治療所以供治療師參考

**若客戶有開始想預約，請將客戶引至官方賴進行預約作業**

1. 新客在治療前唯心官方LINE不寫上治療師的名字 e.g. ｜新客名

**請客戶告知『姓名』、『電話』、『介紹人』，再將預約上系統：請確認初診狀態**

1. 預約完後請確認系統為『初診』
2. 若路過時客戶未加入LINE，待客戶於治療前十分鐘抵達（客戶治療前預約須知提到）治療所，邀請加入唯心官方LINE，以便獲得最新資訊
3. 待報到後，進行唯心官方LINE初診命名、加上治療師的代號與治療師標籤

**若客戶未有想預約的狀況，請持續詢問客戶狀況、關心客戶**

## 2024-營運部-銷售組-公告-方案購買時優惠使用方式

* 目前唯心運動物理治療所的優惠折扣
  + 初診優惠500元
  + 回扣一次：提早將前一次納入會員方案，並扣2點（前一次與當下）
  + 折價券100元（折價券使用期限2024/09/30前不含在下方的限制）：折抵商品（藍）、折抵全品項（方案與商品皆可）（紅）
  + 實體兌換券：物理治療一堂、運動健身一堂、進階營養評估一堂
* 原則
  + 不可併用之折扣：回扣一次＆初診優惠、實體兌換券＆初診優惠
  + 購買方案只可折抵一次初診優惠
    - 實際案例：兩位初診（單次原價2000元扣除初診優惠500元）客戶欲共同購買十堂送一堂治療方案，則結帳金額應為21000元，客戶獲得10堂治療（只可折抵一位的初診優惠）
    - 實際案例：兩位初診客戶Ａ與Ｂ於一週內先後依序就診，並於Ｂ初次就診時欲購買十堂送一堂治療方案，則結帳金額應為19500元，客戶獲得10堂治療（只可折抵一位的初診優惠）（回扣＆初診優惠不可併用）
  + 自2024/09/01開始限定：2024/9/1開始，銷售不主動向新客戶提出回扣機制

    回扣機制：2024/09/01後的所有客戶只可回扣「初診」費用（相等於只有第二次就診可以回扣）且初診與複診時間相距一個月內

    注意事項：2024/09/01前的新客與單次付費的複診不在此限，結帳時若需要回扣請看初次就診時間的費用或是上次的複診時間的費用

    異議處理：客戶問起，請答：過多客戶反應規則過於複雜，因此改於初診回扣即可

* + - 實際案例：客戶於7/11初次就診單次付費1500元（單次原價2000元扣除初診優惠500元），8/10複診並表示想購買十堂送一堂治療方案（20000元），可回扣初次就診2000元，即付費18000元（不超過一個月規則：7/11-8/10剛好一個月）
    - 實際案例：客戶於8/10第一次就診（初診1500元），於9/11想購買五堂方案，可回扣初次就診1500元，即付費7500元
    - 實際案例：客戶於8/10第1次就診（複診），於9/11想購買五堂方案，可回扣複診2000元，即付費7500元
    - 實際案例：客戶於9/10第2次就診（複診），於10/11第3次就診想購買五堂方案，“不可回扣”複診2000元，即付費9500元
  + 當次結帳，最多可使用3張全品項或商品折價券
    - 實際案例：若有初診攜帶朋友給予的5張唯心全品項折價券（紅），欲購買十堂送一堂治療方案，則結帳金額應為19200元並退還2張唯心全品項折價券（紅），客戶獲得10堂治療
  + 當次結帳，最多可使用3張實體兌換券，各項目的實體兌換券最多2張
    - 實際案例：五位初診客戶ＡＢＣＤＥ揪一揪一同來唯心運動物理治療所，同一時間體驗三堂一對一運動健身、一堂進階營養諮詢、一堂物理治療，結帳時拿出五張實體兌換券，並表示欲使用五人的初診優惠一同購買兩個買十送一堂治療方案，則結帳金額應為40000-500+3300=41150元退還兩張運動健身實體兌換券，客戶獲得22堂治療
  + 折價券、實體兌換券不可於獲得的『當下』進行折抵，請於下次結帳時進行折抵
    - 實際案例：初診客戶於唯心周年慶檔期就診購買十堂送一堂治療方案（已折抵初診優惠500元，結帳金額為19500元並獲得一張全品項折價券100元），隔日帶著家人再度至唯心就診，則結帳金額應為1400元

## YYYY-營運部-銷售組-每週清潔作業規範

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 作業項目 | 作業時間 |  | 說明 |
| 陳設清潔 | 不定時 |  | 使用黏性滾筒清潔沙發(1F/2F)。 |
| 1F 寢具清潔 | 週一、三、六  16:30~17:00 |  | 將各治療床的枕頭套、被套和毛巾收集起來，並放入洗衣機清洗。 |
| 週二、四、日  21:00~21:30 |  | 枕頭套、被套晾在除濕機旁。 |
| 清潔劑調製 | 一樓-週一、三、六  二樓-週三、六  21:00~21:30 |  | 小盆裝水約 500cc(目測)，加入沙威隆1/2 瓶蓋。 |
| 設備歸位 | 每晚  21:00~21:30 |  | 收床線、按摩槍、升降盤。 |
| 1F 設備清潔 | 週一、三、六  21:00~21:30 |  | 小綠布用清潔劑沾濕後擦床：U 型面枕及面洞、治療椅、沙發 |
| 地板清潔 | 週一、三、六  21:00~21:30 |  | 使用吸塵器吸地、使用清潔劑拖地。 |
| 1F 2F厠所清潔 | 週一、三、六  21:00~21:30 |  | 1. 滴露刷地：  滴露 12ml（注意：瓶蓋毫升數20ml/40ml，0.6 瓶蓋/0.3 瓶蓋）＋  500cc RO 水（噴瓶如下圖）。  一張含有 文字, 乳液, 解決方案, 皮膚護理 的圖片  AI 產生的內容可能不正確。 |
|  |  |  | 1. 使用科技海綿擦馬桶蓋、坐墊。 2. 使用馬桶刷洗馬桶。   一張含有 廁所, 馬桶座, 洗手間, 室內 的圖片  AI 產生的內容可能不正確。   1. 使用科技海綿（與刷馬桶的科技海綿分開使用）刷洗手台。 |
| 2F 設備歸位 | 每晚  21:00~21:30 |  | 收床線、按摩槍、升降盤。 |
| 2F 設備清潔 | 週三、六  21:00~21:30 |  | 小綠布用清潔劑沾濕後擦床：U 型面枕及面洞、治療椅、沙發。 |

銷售組每日任務清單

從開店到打烊的詳細步驟

# 每日任務

開店前準備指南：請在 8:50 前完成所有準備工作。這不僅確保首批客戶能享受卓越的服務體驗，也讓我們的每一天以最佳狀態開始，展現團隊協作的重要性和專業精神。

**開燈**：打開所有燈光，提供明亮環境，提升安全感

**整理環境**：清掃地板、擦拭桌椅、清理垃圾，維持整潔氛圍

**院內電視內容**：確保電視播放預定內容，豐富等待時間，提高滿意度

**設備檢查：**確認設備正常運作**，**保證服務流程順暢

**補充物品、商品：**檢查並補充日常備品、商品陳列，滿足基本需求，提升服務質量

**音樂設置**：調整音量，營造舒適氛圍，創造愉快環境，使人放鬆

**安全檢查**：檢查門窗及消防設施，確保場所安全

**員工準備**：着裝整齊，統一目標，保持專業、親切形象

營運中指南：請確保治療環境整潔，主動與患者互動，並熟悉治療項目與優惠活動。這些努力能增強患者滿意度並達成治療目標。加油！

**保持洗手間清潔**：提升患者滿意度和院所形象

**確保洗手台衛生**：減少細菌傳播

**確保環境乾淨整齊**：增加信任感，吸引更多患者，提高就診體驗

**優質服務**：接聽電話、回覆線上訊息、接待現場客戶，熟悉治療項目與優惠活動，了解患者需求，提供相應服務，建立良好口碑

**維護設備正常運行**：不定時整理環境設備，保障順利運作

### 設備歸位時間21:00 至 21:30：

保持設備的整潔和有序是確保工作環境高效運作的關鍵。在這個時間段內，請務必將所有使用過的設備歸位。這不僅能延長設備的使用壽命，還能為其他同事提供便利，使大家都能在井然有序的環境中工作。我們相信，通過大家的共同努力，我們可以創造一個更加優質和合作的工作氛圍。

**清潔與整理設備至定位，延長設備壽命：**為次日工作做好準備

### 營業結束指南：

在打烊時，請確保清潔工作區域、整理物品並核對庫存。我們需要以專業態度和團隊合作精神完成這些步驟，為下一個營業日做好準備。此外，記得關閉所有電源設備，檢查門窗是否已經鎖好。最後，填寫完畢打烊報告，確認一切都已經妥當。

感謝大家的辛勤工作！

**系統資料輸入及投庫交班作業**：確實完成營收點交、系統資料輸入完成，助於經營分析和未來決策

**保持環境乾淨整齊**：確保洗手間乾淨，以及井然有序的環境，為次日營業做準備

**確實關閉相關電器**：節能且防止火災等隱患，保障安全

# 週三、週六任務

## 設備清潔

* 時間：21:00~21:30
* 項目：使用小綠布沾清潔劑後，仔細擦拭床、U 型面枕及面洞、治療椅及沙發，確保每一項設備都徹底清潔，消毒殺菌

# 特別任務

## 設備準備和清潔

* 在每天結束工作後，確保所有設備都已妥善清潔並歸位，包括但不限於床、按摩槍、升降盤等
* 檢查所有設備的狀況，確保在下一次使用前無需進行修理或更換，維持設備的最佳工作狀態
* 固定的週三和週六，對所有設備進行深度清潔和消毒，這是為了進一步確保每一位顧客和員工的健康安全

# 公告

最後，感恩各位為品牌的努力和貢獻！

所有的線上、門市、院所，都是品牌的共同體。

顧客遭受到一次的糟糕體驗，就會是唯心全體線上、實體N間店共同的負債。

同理，顧客遭受到一次的糟糕體驗，就會是唯心全體線上、實體N間店共同的寶貴資產。

作為專業的一員，我們應始終保持清潔和管理設備，確保工作環境整潔有序。

良好的工作環境不僅提升我們的服務水準，更能讓顧客感到安心和信任。

請務必嚴格遵守我們制定的操作流程，這樣才能提供最佳的顧客服務，並確保每一個細節都得到重視。

記住，顧客滿意度是我們的首要目標。每次的諮詢都是一次建立信任的機會，讓顧客感受到我們的專業和關懷。

在此基礎上，我們還需要藉由提高工作效率，來不斷提升自身的專業能力。

團隊合作至關重要，只有攜手合作，我們才能達成共同的目標，讓每一位顧客都能體驗到我們最真誠的用心與專業。

相信自己的專業能力，把每一次服務都當成最重要的一次，共同創造出卓越的成績。加油！