銷售組每日任務清單

總則

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。

客戶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，客戶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！

# 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**：燈光開關面板請參照各院所實際配置。

**開啟電腦：**開啟公用電腦，登入系統，調整成工作環境。

**整理環境**：清掃地板、擦拭桌椅、清理垃圾，保持無汙損，維持整潔氛圍。

**院內電視(如有)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

**找零金準備：**檢查找零金金額是否正確，檢查找零金各項幣值是否充足，避免無法找零情況，影響形象

**員工準備**：閱讀相關公告，着裝整齊，統一目標，保持專業、親切形象

**每日開店設備與環境點檢表：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 點檢內容 | 正常 | 異常 | 原因 |
| 電動升降床 | | | | |
| 1 | 是否可正常升降? |  |  |  |
| 2 | 是否有不正常異音? |  |  |  |
| 3 | 床面是否會不平衡搖晃或不正常搖晃? |  |  |  |
| 4 | 是否有汙損? |  |  |  |
| 5 | 皮面是否有嚴重損壞? |  |  |  |
| 6 | 螺絲是否鬆動可被手轉? |  |  |  |
| 7 | 床架是否有不正常彎曲? |  |  |  |
| 8 | 是否有缺件? |  |  |  |
| 電腦、電視、廣告機、音響系統 | | | | |
| 1 | 是否可正常開啟? |  |  |  |
| 2 | 是否有汙損? |  |  |  |
| 3 | 是否有不可正常使用情境? |  |  |  |
| 4 | 是否有缺件? |  |  |  |
| 高能量電射頻儀 | | | | |
| 1 | 是否可正常開啟? |  |  |  |
| 2 | 是否有缺件?請參照設備旁設備配件表 |  |  |  |
| 3 | 是否有汙損? |  |  |  |
| 4 | 備品是否充足? |  |  |  |
| 5 | CET探頭是否有磨損? |  |  |  |
| 聚焦式震波儀 | | | | |
| 1 | 是否可正常開啟?包含探頭測試 |  |  |  |
| 2 | 是否有缺件? 請參照設備旁設備配件表 |  |  |  |
| 3 | 是否有汙損? |  |  |  |
| 4 | 備品是否充足? |  |  |  |
| 高能量磁波儀 | | | | |
| 1 | 是否可正常開啟? |  |  |  |
| 2 | UPS是否正常運作? |  |  |  |
| 3 | 探頭表面是否有磨損或裂痕? |  |  |  |
| 4 | 探頭臂或關節是否可正常鎖緊或調整角度? |  |  |  |
| 5 | 是否有缺件? 請參照設備旁設備配件表 |  |  |  |
| 6 | 是否有汙損? |  |  |  |
| G動椅 | | | | |
| 1 | 是否可正常開啟? |  |  |  |
| 2 | UPS是否正常運作? |  |  |  |
| 3 | 椅面是否有磨損或裂痕? |  |  |  |
| 4 | 椅座是否可正常升降? |  |  |  |
| 5 | 是否有汙損?包含靠枕 |  |  |  |
| 6 | 文宣、備品是否充足 |  |  |  |
| 7 | 是否有缺件? 請參照設備旁設備配件表 |  |  |  |
| 診間區 | | | | |
| 1 | 鏡面是否有汙損? |  |  |  |
| 2 | 備品是否充足?包含衛生紙、擦手紙、酒精、肌貼、肌貼專用剪刀、肌樂、按摩球、吸附式按摩球、彈力帶、瑜珈墊、面巾 |  |  |  |
| 3 | 垃圾桶是否整潔? |  |  |  |
| 4 | 置物櫃是否整潔? |  |  |  |
| 5 | 門、牆面、布簾是否整潔無明顯汙損? |  |  |  |
| 6 | 枕套、被毯是否已清潔更新無汙損? |  |  |  |
| 客用廁所 | | | | |
| 1 | 整體是否乾淨整潔無異味? |  |  |  |
| 2 | 地板是否保持乾燥無濕滑? |  |  |  |
| 3 | 備品是否充足? |  |  |  |
| 4 | 設備是否正常無缺件? |  |  |  |
| 掃地機器人 | | | | |
| 1 | 汙水箱是否已清潔? |  |  |  |
| 2 | 清水箱是否已完成補水? |  |  |  |
| 3 | 集塵袋是否已滿? |  |  |  |
| 4 | 滾刷或刷毛是否有異物纏繞? |  |  |  |
| 5 | 拖布是否已硬化無法吸水? |  |  |  |
| 6 | 集水盤是否整潔? |  |  |  |
| 櫃台區 | | | | |
| 1 | 桌面是否整潔不凌亂? |  |  |  |
| 2 | 備品是否充足? |  |  |  |
| 3 | 找零金是否充足?週五請預留六日的量 |  |  |  |
| 4 | 區域是否無明顯汙損或灰塵? |  |  |  |
| 5 | 文宣、名片、糖果是否充足? |  |  |  |
| 商品陳列區 | | | | |
| 1 | 商品數量是否充足? |  |  |  |
| 2 | 陳列區域是否有明顯汙損或灰塵? |  |  |  |
| 3 | 有效期限是否皆大於2個月? |  |  |  |
| 4 | 價格牌是否清晰無汙損? |  |  |  |
| 5 | 展示物功能是否正常? |  |  |  |
| 文宣、海報、證書展示區 | | | | |
| 1 | 是否有明顯汙損? |  |  |  |
| 2 | 是否已老舊需更換? |  |  |  |
| 3 | 是否有過期文宣卻未更換? |  |  |  |
| 換鞋、鞋櫃區 | | | | |
| 1 | 室內拖鞋是否充足無汙損? |  |  |  |
| 2 | 鞋櫃整體是否整潔無異味? |  |  |  |
| 3 | 地板、地毯是否整潔無明顯破損? |  |  |  |
| 客戶等待、休息區 | | | | |
| 1 | 沙發、座椅是否整潔無明顯汙損? |  |  |  |
| 2 | 桌面是否整潔無明顯汙損? |  |  |  |
| 3 | 牆面、天花板是否無明顯汙損或蜘蛛網? |  |  |  |
| 硬體設施 | | | | |
| 1 | 燈光是否明亮無損壞? |  |  |  |
| 2 | 空調是否正常無異音? |  |  |  |
| 3 | 鐵門、自動門是否正常無異音? |  |  |  |
| 4 | 用電、網路、電話是否正常? |  |  |  |

**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！

**招呼語：**

1. 電話接聽招呼語：開頭：唯心運動醫療體系您好！我是XXX，有什麼地方可以協助您……？結束語：謝謝您的來電！再見！
2. 入店招呼語：您好！請問有預約嗎？……好的！請拖鞋更換室內鞋，並幫您做手部消毒。……請於等候區稍後，感謝您！
3. 離店招呼語：治療過後身體會較勞累，請多休息，多喝水。再見。
4. 簽署同意書招呼語：
   1. 初診：您好，因為您是初診患者，這邊是就診須知，請您填寫並簽名。
   2. 儀器：您好，您有預約儀器治療，每次治療皆須檢視您的身體狀況，這邊是儀器治療的同意書，請您填寫並簽名。感謝您的配合。
5. 治療後招呼語：
   1. 使用堂數者：今天治療情況還好嗎？能看到您持續進步真是太好了！治療後會較勞累，請記得多喝水多休息。…….已為您扣除今日治療堂數，稍後您的LINE也會收到通知。需要為您預約下次的時間嗎？ / 您下次預約的時間是…….，謝謝您。
   2. 初診：您好，治療後會較勞累，需要為您倒杯水休息一下嗎？您的治療師根據您的狀況與目標，幫您規劃了……的治療計畫。為使治療效果延續，以及讓我們一起完成您的目標，這邊有規劃了……方案，您可以參考。您的治療師時間有……需要幫您先預約嗎？

**環境與服務類：**

**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

**檢視今日預約狀況：**了解今日所有預約狀況，確認治療師、設備、環境狀況是否符合要求。並可透過了解預約狀況，找出可加強銷售或關懷對象。

**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

**其他客戶需求項目：**協助叫計程車，電話：03-3630033新梅計程車。

**跨組別協作類：**

**行銷X銷售：**

**運動X銷售：**

**治療X銷售：**

**運動X治療X銷售：**

**信件與收貨通知：**

**作業流程類：**

**一般結帳作業：**參照《銷售組系統使用說明書》。註：2025起運動儲值僅可使用刷卡、現金、匯款，不可使用多元支付

**治療儲值退費作業：**確定退費原因後告知院所主管，院所主管與客戶協商未果後，進行退費。系統退費參照《銷售組系統使用說明書》與【退費金額一覽表】。

1. 匯款退費：填寫【匯款/街口支付退費申請表】
2. 信用卡退費：請客戶攜帶原信用卡進行退費
3. Linepay退費：利用公用機退費
4. 街口支付退費：填寫【匯款/街口支付退費申請表】

**運動儲值退費作業：**確定退費原因後告知運動主管，運動主管與客戶協商未果後，進行退費。系統退費參照《銷售組系統使用說明書》與【退費金額一覽表】。

1. 匯款退費：填寫【匯款/街口支付退費申請表】
2. 信用卡退費：請客戶攜帶原信用卡進行退費

**途中投庫與營收交班集金作業：**參照《銷售組系統使用說明書》

**備品訂購流程：**參照《門市訂購辦法》填寫【備品訂購單】

**商品訂購流程：**參照《門市訂購辦法》填寫【商品訂購單】

**院所飲品訂購流程：**參照《門市訂購辦法》填寫【飲料訂購單】

**每日床位安排作業：**參照《銷售組系統使用說明書》與《床位與儀器安排規則》填寫各門市各自【床位表】。已列入系統開發期程，未來系統將自動安排診間位

**商品銷售作業：**填寫各門市各自【臨時進銷紀錄】。已列入系統開發期程，未來系統將可線上銷售商品。

**各渠道初診客戶接洽作業：**至少需要做到以下事項之一：

1. 唯心服務內容介紹語：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
2. 客戶問題探討：
   1. 請問身體哪裡不適？
   2. 請問疼痛位置是否有受傷？（有），請問是如何受傷？
   3. 請問是否有長期或是近期服用的藥物
   4. 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
3. 客戶資料索取：電話、姓名、如何知道唯心、介紹人(如有)

**初診客戶預約作業：**

1. 來自官方帳號：協助綁定Line帳戶後協助預約，詳細步驟參照《銷售組系統使用說明書》
2. 來自電話：索取姓名與電話後協助預約，預約當日現場加Line綁定帳戶。詳細步驟參照《銷售組系統使用說明書》
3. 來自官網：撥打電話了解狀況後協助預約，預約當日現場加Line綁定帳戶。詳細步驟參照《銷售組系統使用說明書》
4. 來自過路客：協助綁定Line帳戶後協助預約，詳細步驟參照《銷售組系統使用說明書》

**S30/M30評估預約作業：**

**VIP固定預約作業：**發送班表，並協助於每月25號前預約次月。已列入系統開發期程，未來系統區分VIP，並開通優先預約功能。

訂餐作業：使用公用foodpanda訂餐，並填寫各門市各自【撿紅點】

方案銷售紀錄作業：填寫各門市各自【治療方案銷售紀錄表】

### 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，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

**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，保持設備的整潔和有序是確保工作環境高效運作的關鍵。

**每日打烊設備與環境點檢表：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 點檢內容 | 正常 | 異常 | 原因 |
| 電動升降床 | | | | |
| 1 | 是否已降至最低? |  |  |  |
| 2 | 是否有不正常異音? |  |  |  |
| 3 | 床面是否會不平衡搖晃或不正常搖晃? |  |  |  |
| 4 | 是否有汙損? |  |  |  |
| 5 | 皮面是否有嚴重損壞? |  |  |  |
| 6 | 螺絲是否鬆動可被手轉? |  |  |  |
| 7 | 床架是否有不正常彎曲? |  |  |  |
| 8 | 是否有缺件? |  |  |  |
| 電腦、電視、廣告機、音響系統 | | | | |
| 1 | 是否已關閉? |  |  |  |
| 2 | 是否有汙損? |  |  |  |
| 3 | 是否有不可正常使用情境? |  |  |  |
| 4 | 是否有缺件? |  |  |  |
| 高能量電射頻儀 | | | | |
| 1 | 是否已關閉? |  |  |  |
| 2 | 是否有缺件?請參照設備旁設備配件表 |  |  |  |
| 3 | 是否有汙損? |  |  |  |
| 4 | 備品是否充足? |  |  |  |
| 5 | CET探頭是否有磨損? |  |  |  |
| 聚焦式震波儀 | | | | |
| 1 | 是否已關閉? |  |  |  |
| 2 | 是否有缺件? 請參照設備旁設備配件表 |  |  |  |
| 3 | 是否有汙損? |  |  |  |
| 4 | 備品是否充足? |  |  |  |
| 高能量磁波儀(如有) | | | | |
| 1 | 是否已關閉? |  |  |  |
| 2 | UPS是否正常運作? |  |  |  |
| 3 | 探頭表面是否有磨損或裂痕? |  |  |  |
| 4 | 探頭臂或關節是否可正常鎖緊或調整角度? |  |  |  |
| 5 | 是否有缺件? 請參照設備旁設備配件表 |  |  |  |
| 6 | 是否有汙損? |  |  |  |
| G動椅(如有) | | | | |
| 1 | 是否已關閉? |  |  |  |
| 2 | UPS是否正常運作? |  |  |  |
| 3 | 椅面是否有磨損或裂痕? |  |  |  |
| 4 | 椅座是否可正常升降? |  |  |  |
| 5 | 是否有汙損?包含靠枕 |  |  |  |
| 6 | 文宣、備品是否充足 |  |  |  |
| 7 | 是否有缺件? 請參照設備旁設備配件表 |  |  |  |
| 診間區 | | | | |
| 1 | 鏡面是否有汙損? |  |  |  |
| 2 | 備品是否充足?包含衛生紙、擦手紙、酒精、肌貼、肌貼專用剪刀、肌樂、按摩球、吸附式按摩球、彈力帶、瑜珈墊、面巾 |  |  |  |
| 3 | 垃圾桶是否整潔? |  |  |  |
| 4 | 置物櫃是否整潔? |  |  |  |
| 5 | 門、牆面、布簾是否整潔無明顯汙損? |  |  |  |
| 6 | 枕套、被毯是否已清潔更新無汙損? |  |  |  |
| 客用廁所 | | | | |
| 1 | 整體是否乾淨整潔無異味? |  |  |  |
| 2 | 地板是否保持乾燥無濕滑? |  |  |  |
| 3 | 備品是否充足? |  |  |  |
| 4 | 設備是否正常無缺件? |  |  |  |
| 掃地機器人 | | | | |
| 1 | 汙水箱是否已清潔? |  |  |  |
| 2 | 清水箱是否已完成補水? |  |  |  |
| 3 | 集塵袋是否已滿? |  |  |  |
| 4 | 滾刷或刷毛是否有異物纏繞? |  |  |  |
| 5 | 拖布是否已硬化無法吸水? |  |  |  |
| 6 | 集水盤是否整潔? |  |  |  |
| 櫃台區 | | | | |
| 1 | 桌面是否整潔不凌亂? |  |  |  |
| 2 | 備品是否充足? |  |  |  |
| 3 | 找零金是否充足?週五請預留六日的量 |  |  |  |
| 4 | 區域是否無明顯汙損或灰塵? |  |  |  |
| 5 | 文宣、名片、糖果是否充足? |  |  |  |
| 商品陳列區 | | | | |
| 1 | 商品數量是否充足? |  |  |  |
| 2 | 陳列區域是否有明顯汙損或灰塵? |  |  |  |
| 3 | 有效期限是否皆大於2個月? |  |  |  |
| 4 | 價格牌是否清晰無汙損? |  |  |  |
| 5 | 展示物功能是否正常? |  |  |  |
| 文宣、海報、證書展示區 | | | | |
| 1 | 是否有明顯汙損? |  |  |  |
| 2 | 是否已老舊需更換? |  |  |  |
| 3 | 是否有過期文宣卻未更換? |  |  |  |
| 換鞋、鞋櫃區 | | | | |
| 1 | 室內拖鞋是否充足無汙損? |  |  |  |
| 2 | 鞋櫃整體是否整潔無異味? |  |  |  |
| 3 | 地板、地毯是否整潔無明顯破損? |  |  |  |
| 客戶等待、休息區 | | | | |
| 1 | 沙發、座椅是否整潔無明顯汙損? |  |  |  |
| 2 | 桌面是否整潔無明顯汙損? |  |  |  |
| 3 | 牆面、天花板是否無明顯汙損或蜘蛛網? |  |  |  |
| 硬體設施 | | | | |
| 1 | 燈光是否已關閉? |  |  |  |
| 2 | 空調是否已關閉? |  |  |  |

# 週一、三、週六特別任務

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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。次日枕頭套、被套晾在除濕機旁。 |
| 清潔劑調製 | 週一、三、六  21:00~21:30 | 小盆裝水約 500cc(目測)，加入沙威隆1/2 瓶蓋。 |
| 設備清潔 | 週一、三、六  21:00~21:30 | 用清潔劑沾濕後擦床：U 型面枕及面洞、治療椅、沙發 |
| 廁所清潔 | 週一、三、六  21:00~21:30 | 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, 室內 的圖片  AI 產生的內容可能不正確。使用科技海綿擦馬桶蓋、坐墊。  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。  使用科技海綿（與刷馬桶的科技海綿分開使用）刷洗手台。 |