|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **□经营■管理**  **□综合□其它** | **慢病专员组织架构与考核方案4.0** | | | | | | **编号** | **ADSSYQ20180301** |
| **版次** | **02** |
| **□通用□衔接**  **■部门□临时** | **编制** | **丁汝佳** | **复核** | **钟 响** | **审批** | **王 江** | **签发** | **高佑成** |
| **日期** |  | **日期** |  | **日期** |  | **日期** |  |
| **适应范围** | **□全国管理机构 □湘北 □长沙 □上海 ■电商□江苏 □江西 □武汉 □益丰医药** | | | | | | **执行日期** |  |
| **阅文范围** | **□全体员工 □门店管理人员 ■执行部门 □所有部门 □总裁室/经理室** | | | | | | | |

# 第一条、目的

## 1.1为实现公司四三二中专业服务战略定位,建立客户导向的专业化服务体系,从而满足消费者需求。通过慢病管理项目推动计划实施,打造益丰专业服务形象。

## 1.2培养公司内部专业人员，提升员工价值感和专业度，从而达到内在驱动业绩的效果。

## 1.3 通过慢病专业服务提升来客数以及会员的留存率。

## 1.4将慢病管理中的单位动作进行量化考核，提高专员的工作积极性。

# 第二条、适应范围

本管理办法适用于各门店慢病专员（顾问）。

第三条、配备标准及职责

## 3.1 慢店标准配置：标配1店一员

## 3.2 慢病专员工作职责：

具备执业药师资格的专业药学服务人员、一般药学人员、护理专业人员

负责接待顾客检测、对顾客日常测量结果、用药情况、疾病变化情况进行追踪评估记录、顾客咨询回复、对慢病会员分类点对点有效追踪管理

参与品类相关的门店工作标准、协助门店店长完成相关的门店日常工作

第四条、慢病专员考核方案

## 4.1组织架构

慢病专员的人员管理归属：试点区域\门店

慢病专员的管理培训归属：电商事业群CRM部慢病部

## 4.2 工资考核

## 4.2.1工资由基本工资（40%）+会员维护工资（35%）+销售奖金（25%）+增值服务工资+药师补贴（按原补贴）+工龄工资+星级补贴（按门店实行标准）七部分组成

1）基本工资：由专员分级+考核细项工资组成（2600元，封顶3300元）

基本工资=（专员分级工资+考核细项工资）\*出勤率

专员分级标准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 名称 | 级别金额 | 说明 | 占比 |
| 无级别 | 0 | 担任慢病管理工作，未通过慢病测评人员 | 75% |
| 初级 | 200 | 通过慢病初级月度测评（具体测评项见附录） |
| 中级 | 500 | 通过慢病中级季度测评（具体测评项见附录） | 20% |
| 高级 | 700 | 通过慢病高级度测评（具体测评项见附录） | 5% |

考核细项（2100元 封顶2600元）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 考核方式 | 单位 | 方案 | | | 计算公式 |
| 金额（元） | 月度封顶值 | 负激励 |
| 1 | 小班教育 | 系统报表 | 场 | 400 | 500 | 完成率<60%，该项工资为0元 | 小班教育当月完成次数/当月目标任务次数\*金额 |
| 2 | 社区活动 | 系统报表 | 场 | 400 | 500 | 完成率<60%，该项工资为0元 | 当月社区活动场数/当月目标任务\*金额 |
| 3 | 电话回访 | 系统报表 | 个 | 400 | 500 | 完成率<60%，该项工资为0元 | 当月电话回访数/当月目标任务\*金额 |
| 4 | 健康检测 | 系统报表 | 个 | 400 | 500 | 完成率<60%，该项工资为0元 | 当月监测次数/当月目标任务\*金额 |
| 5 | 培训通过情况 | 系统报表 | 次 | 400 |  | 通过率<50%，该项基本工资为0元 | 培训通过次数/培训次数\*金额 |
| 6 | 拜访顾客 | 系统报表 | 次 | 50 | 100 | 完成率<60%，该项工资为0元 | 当月拜访次数/当月目标任务\*金额 |
| 7 | 专员满意度 | 店长/片区主任打分 | 月 | 100 |  | 得分<60分，该项工资为0元 | （店长打分\*60%+片区主任打分\*40%）/100\*金额 |

2）会员维护工资（1600元，封顶2100）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 考核方式 | 单位 | 方案 | | 定义 | 计算公式 |
| 金额  （元） | 月度封  顶值 |
| 1 | 建档数 | 系统报表 | 个 | 10 | 800 | 建档会员信息≥40%，有两次不同日期监测值 | 门店累计建档人数≥900，当月建档个数\*10元，800封顶； |
| 8 | 800 | 门店累计建档人数＜900，当月建档个数\*8元，800元封顶 |
| 2 | 活跃率 | 系统报表 | / | 800 | 1000 | 当月有到店的建档会员与累计建档会员的比值 | 活跃率/目标活跃率\*该项设定金额 |
| 3 | 流失率 | 系统报表 | / | 200 | 300 | 全品消费时间间隔＞30天以上的建档会员为流失会员；当月流失会员数量与累计建档会员数量的比值 | 按门店累计建档数量分级设立目标流失率；目标流失率/当月流失率\*该项设立金额 |

1. 销售奖金（1050元 封顶1500元）

按每月制定的目标达成率完成情况，计算销售工资部分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | X=销售达成率 | Y=销售达成工资 | 保底 | 封顶 | 说明 |
| 品类销售额任务 | X＜80% | Y=0 | 0 | 0 | 无销售工资 |
| 80%≤X＜100% | Y=销售任务\*（X-80%）\*1% | 200 | 300 | 超出任务80%的部分，按1%提成，保底200元，封顶300元 |
| 100%≤X＜106% | Y=销售任务\*（X-100%）\*1%+300 | 0 | 0 | 100%完成任务即得300元，另超出任务金额按1%提成 |
| 106%≤X | Y=销售任务\*（X-100%）\*2%+300 | 0 | 0 | 100%完成任务得300元，另超出任务金额按2%提成 |
| 品类毛利额任务 | X＜70% | Y=0 | 0 | 0 | 无销售工资 |
| 70%≤X＜100% | Y=销售任务\*（X-70%）\*2% | 350 | 500 | 超出任务70%的部分，按2%提成，保底350元，封顶500元 |
| 100%≤X＜105% | Y=销售任务\*（X-100%）\*2%+500 | 0 | 0 | 100%完成任务即得500元，另超出任务金额按2%提成 |
| 105%≤X | Y=销售任务\*（X-100%）\*3%+500 | 0 | 0 | 100%完成任务得500元，另超出任务金额按3%提成 |
| 单客产值 |  | （当月单客产值-上月单客产值）/上月单客产值/目标提升率\*该项设立保底金额 | 500 | 600 | 当月有消费的建档会员人均全品消费毛利额 |
| 销售封顶值1500 | | | | | |

4）基本工资考核细则如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 考核项 | 说明 |
| 专员分级 | 新专员入职后定级测试一次  初级认证每月认证一次，中级、高级每半年认证一次。  连续两月活跃率下降1%且流失率上升2%，降级处理。 |
| 小班教育 | 按专员等级制定当月场次，小班教育需4人以上且每月患者不能重复，有顾客签到表、活动后总结、店长签字确认、且需上传教案图片、活动现场图片 |
| 社区活动 | 按专员等级制定当月场次，社区活动有至少3张活动现场照片 |
| 电话回访 | 按门店累计建档量和专员等级制定当月电话回访个数，交流时长大于1分钟方予计算，电话回访须有表格及店长签字 |
| 健康检测 | 按门店累计建档量和专员等级制定当月健康检测个数，每月每位建档会员检测上限为8次 |
| 培训通过情况 | 按专员等级划分合格分数，根据当月测试合格次数进行考核 |
| 拜访顾客 | 专员去顾客家里或医院拜访探望顾客，或为顾客提供服务  按专员等级制定拜访顾客人数，需有人（附近门店专员或门店店长/店助）陪同，以及拍照 |
| 专员满意度 | 由门店店长及片区主任对专员表现进行评分，项目经理每月月底收集 |

## 增值服务工资：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 增值服务 | 增值服务奖励说明 | 单位 | 金额（元） | 月度封顶值 |
| 回访报告推送 | 每个建档会员系统得分大于70分，推送成功的计算，按个数核算（人数不重复计算） | 个 | 5 | 100 |
| 员工知识教育 | 知识内容不能重复，店长签字确认、需上传教案图片、现场图片 | 次 | 5 | 20 |

## 4.3考虑新专员业务操作需要时间提升，新入职进入公司的预备专员前2个月给予2000保底，按实际出勤天数进行核算；从营销员转换为慢病专员的老员工按前三个月平均工资保底2个月，超过保底按实际发放；考核通过后按成熟慢病专员考核。

第五条、工资发放

每月4日前，项目经理统计好各项数据，5日17:00前核算完工资，交人力资源审核后发放。

第六条、其它说明

慢病专员不再参与门店其它营销分成体系。

慢病专员参与门店日常组织的团队活动。

慢病专员参与门店销售奖罚金，按营销员系数核算。

附：

| 等级 | 硬性指标 | 测评内容 | 加分项 | 定级时间 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 初级 | 1、慢病从业时间≥3个月  2、建档人数达100人  3、定级当月考试通过率≥80% | 1、服务项目掌握测评（30分）  2、后台系统操作掌握测评（20分）  3、专业定级考试分数（50分） | 1、医药学专业 +2分  2、执业药师证 +5分  3、其他相关技能证书：营养学、心理学  +2分/证  4、 协助项目经理进行团队管理（组内10人以上）、且通过初级定级可被评为中级 | 每月一次 |
| 中级 | 1、慢病从业时间≥6个月  2、建档人数达300人  3、定级当半年考试通过率≥80% | 每半年一次 |
| 高级 | 1、慢病从业时间≥12个月  2、建档人数达500人  3、定级当半年考试通过率≥80% | 每半年一次 |
| 初级测评内容难度为简单，在符合硬性指标的情况下，总分达80分定为初级。中高级测评内容难度一致，在符合硬性指标的情况下，总分达75分为中级，总分达90分为高级 | | | | |
|
|