**专家助理巡店检查表**

**检查门店：检查日期：咨询师签名：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 |  | 检查内容 | 巡视检查评价 | 评价描述 |
| 仪表礼仪  15分 | 1 | 员工必须时刻保持头发清洁。女士短发不过肩，**长发应扎或盘在脑后**。发型朴素，不烫怪异发型，禁止夸张染色。男士前发不过眉，鬓角不过耳，后发不过衣领，发型朴素，**禁止染亮**色发质，每天认真清理面部的胡须，保持干净整洁。 | 达标7.5不合格0 |  |
| **要求淡妆上岗**，浓妆和彩妆不宜。女员工上班可佩戴一对耳钉。已婚人员可佩戴一枚婚戒，工作期间禁止佩戴其他任何夸张饰品。 |  |
| 2 | 员工必须穿着公司要求的统一工装上岗，领扣须全部扣上，夏天可内搭白色吊带，禁止有夸张服饰外露，**保证工装干净整洁**、无污渍。工作鞋要求黑色、光面、无夸张装饰。 | 达标7.5不合格0 |  |
| 工作证应该佩戴在**左胸前**。严禁将工作证反戴，员工应保持工作证整洁，不得佩戴脏、残、损的工作证。工作证上不得装带笔、钥匙等物品及粘贴饰品。 |  |
| 优质服务  15分 | 1 | 严格执行顾客至上原则；**微笑服务**，礼貌热情、友好地接待顾客。 | 达标7.5不合格0 |  |
| 保持现场咨询室干净、**物品摆放按规范要求，**整体感觉协调、舒适 |  |
| 2 | 实行主动起立招呼顾客后，将顾客引导至座位上，再自行坐下交谈，并使用礼貌用语，不得在牙椅上戴手套检查，做好引导，**在咨询室洽谈，洽谈时不得戴口罩** | 达标7.5不合格0 |  |
| 咨询室物品定置摆放，展示柜牙模、荣誉墙等，电脑桌面是否统一，屏幕无手印，不得保存与工作无关的内容 |  |
| 现场工作情况  70分 | 1 | 按照规定书写各类报表内容详细，**系统与日报、病例同步保存** | 达标7差5不合格0 |  |
| 2 | **按规定书写治疗计划Y/W标记分类**，日期、牙位、口内治疗内容、总价、优惠、咨询及医生签字是否齐全 | 达标8差6不合格0 |  |
| 3. | 每日业绩核对表以日报为准，填写完整，  按规定整理好录音，**按日期归类，患者姓名有** | 达标7差5不合格0 |  |
| 4 | 日报记录回访情况，内容填写是否完整，回访完成率是否达标 | 达标7差5不合格0 |  |
| 5 | **Ipad、内窥镜、录音笔使用率** | **达标20差8不合格0** |  |
| 6 | **按照规定接诊**，拍片，检查，医生设定治疗计划，划价，收款，治疗是否合格（种植类大项目同意书签署） | 达标10差5不合格0 |  |
| 7 | 手电筒、牙模熟练使用、保管情况 | 达标5差6不合格0 |  |
| 8 | 咨询师赠送及折扣权限，价目表、近期活动、邮件、微信、QQ上传内容是否知晓 | 达标6差5不合格0 |  |

**注：若上月或重复出现的问题将以双倍扣分处理**