



RUNLUCKY 润莱

门店常用表单说明 及实操演练

www.run-lai.com

记录表单

- 1、《润莱门店日常营业信息记录表》
- 2、《润莱门店外出记录表》
- 3、《润莱门店出车记录表》
- 4、《润莱门店客户回访登记表》
- 5、《润莱门店客户换料登记明细表》
- 6、《润莱门店周工作计划表》
- 7、《润莱门店终端投诉汇总表》
- 8、《润莱门店收款收据》
- 9、《润莱民品顾客服务单》
- 10、《服务行为报告》
- 11、《售后服务行为报告》

第一章 门店管理

一、门店管理制度

1.目的

为了更好地规范润莱门店管理，建立高素质、高专业水平团队，更好地服务于客户，使门店管理标准化，特制订本制度，门店人员应严格遵守并执行。

2.管理要求

2.1员工管理：对员工日常工作进行监督和管理，包括考勤、早退、仪容仪表、待客礼仪、卫生等的全面管理。

2.2设备管理：对店内设备、货品、账目、安全建档等进行全面管理，具体如下：

- 2.2.1设备管理——对店内各种电器、收银机等设备的运行及安全情况进行检查，有问题及时解决。
- 2.2.2账目管理——做到账目清晰，账实相符。
- 2.2.3货品管理——认真做好产品的销售统计工作，保障合理库存。
- 2.2.4安全管理——对门窗、电器开关进行检查后关闭，消除安全隐患。
- 2.2.5每日工作做到日清日结。

2.3培训管理：对新进员工及老员工做好日常的培训工作，帮助新老员工提高专业技能，具体如下：

- 2.3.1根据店面新老员工的实际情况制定有针对性的培训计划。
- 2.3.2培训计划应充分考虑：公司企业文化、专业知识、产品知识、礼仪礼仪、销售技巧、顾客异议处理意见及总结等。
- 2.3.4根据店内销售存在的问题进行针对性培训，实际解决店内问题，提高店面业绩。

2.4销售管理：根据店面的实际情况做好店内的业绩管理工作，具体工作为：

- 2.4.1根据店面实际情况，制定合理的月、周、日销售计划及制定销售目标。
- 2.4.2根据销售计划，制定相应店面消费情况的促销方案，并报总公司批准。
- 2.4.3对员工销售能力的管理，及对员工在工作中出现的销售问题进行培训及解决。

3.工作事项

3.1营业前

- 3.1.1店面(内/外)部、桌椅、货品卫生清洁情况。
- 3.1.2店内货品的陈列、补货、促销、订货等。
- 3.1.3电梯、订水、资料等准备情况。
- 3.1.4货品的储备是否满足销售需求确认。

3.2营业期间

- 3.2.1无顾客时

日期		类型		进店人数		离店人数		电话		备注	
N.D.											

润莱门店日常营业信息记录表

表单1

润莱门店日常营业信息记录表

门店：润莱锦绣路店

NO:

日期	类型	日常信息记录表					意向确定	回访时间	回访内容	备注
		进店人数	客人姓名	电话	地址	交流主要内容				
2019.7.5	家庭	2	陈国忠	13905775021	温州市鹿城区方正大厦4栋703室	客户想要购买厨下终端净水器	在净水和纯水之间观望	2019.7.9	7月中旬门店有促销	

备注：每天门店内客户来电及进店系均需进行记录，能够搜集的信息要记录在表格内，公司定期检查，此记录表作为门店日常考核工作之一。

润莱门店外出记录表

表单4

润莱门店外出记录表

门店：润莱锦绣路店

NO:

日期	外出时间	返回时间	外出人	外出地点	外出目的及内容	外出结果
2019.7.9	上午10:00	下午2:00	余子祺	金诚暖通工程 车站大道金城大厦一 层24号	洽谈润莱产品的 渠道分销事宜	初步达成前期 出样方案

润莱门店客户回访登记表

表单2

润莱门店客户回访登记表

门店：润莱锦绣路店

NO:

客户名	地址	联系电话	产品购买日期	档案编号	回访日期	回访形式	回复内容
郭清	瓯海区南瑞锦园2-1401室	18357705465	2019.7.6 120DR 1台 C03 1台	0001289	2019.7.7	<input checked="" type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 网络 <input type="checkbox"/> 走访 <input type="checkbox"/> 其他	1、产品运行情况： <input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 不正常 2、产品安装满意度： <input checked="" type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 3、产品意见：

润莱门店周工作计划表

表单3

润莱门店周工作计划表

门店：润莱锦绣路店

NO:

2019年7月 第1周主要工作		2019年7月 第2周工作计划	
上周主要工作： 1. 温州家博会场地位置挑选 2. 门店年中促销活动的预热 3. 门店日常的营业接待，给已到期用户打电话通知跟换滤芯 4. 周边小区分发产品单页 5. 强城家电渠道客户的导购培训 6. 对三利暖通渠道、康源暖通设备公司的拜访		本周主要工作计划： 1. 对门店年中促销活动进行老客户电话邀约 2. 去新小区锦华城针对新装修楼盘的客户开发 3. 协助工厂举行科普一日游的宣传活动 4. 继续寻找合适的暖通渠道客户	
其他补充：			
门店销售情况			
本周终端营业额	本周渠道营业额	本周总营业额	
86500元	4000元	90500元	
填写人：余子祺 日期：2019.7.6			

备注：本表每周六由门店店长填写上报至公司内勤人员，包括上周工作执行情况，并填报下周主要工作计划。

润莱门店终端投诉汇总表

表单5

润莱门店终端投诉汇总表

门店：润莱锦绣路店

NO:

日期	来电时间	投诉人	投诉电话	投诉事项	接电人员	处理人	处理结果	投诉回复时间/内容
2019.7.8	下午1:00	王荣辉	13857771898	R0机不出水	邵针	余子祺	重启电源之后 R0机恢复供水	2019.7.8 下午1:30

备注：接电人员应在当日将投诉内容及处理结果上报门店负责人，不能处理的内容应及时反馈给出解决方案，顾客投诉应在24小时内给予回复。

润莱门店收款收据

NO.0000008

 RUNLUCKY 润莱

收款收据

客户名称 郭清

联系电话 18357705465

地址 温州市瓯海区南瑞锦园2-1401

日期 2019. 7. 2

产品及型号 Products And Models	数量 Number	单价 Unit Price	金额 Amount Of Money
中央净水机 RL-J120DR	1	6880	6880
纯水机 RL-C03	1	4980	4980

总计金额 (小写): 11860 (大写): ①拾壹万壹仟捌佰陆拾零元零角

财务 收数人 余子祺

出纳 收款公司 (盖章)

第一联:存根 第二联:客户 第三联:记账

模拟写一张收据

客户名称: 张三

联系电话: 13968846918

地址: 温州市鹿城区东日商厦2栋501

前置过滤器 RL-Q01 1台 2980元

中央净水机 RL-J120DR 1台 6880元

中央软水机 RL-150E 1台 10580元

纯水机 RL-C03 1台 4980元

合计 25420元

润莱门店勘察派工单

 RUNLUCKY 润莱

NO.0000008

润莱民用顾客服务单

顾客姓名	李琪	联系电话	15957705465
详细地址	温州市鹿城区外滩首府1-201		
服务内容	<input checked="" type="checkbox"/> 勘察 <input type="checkbox"/> 预埋 <input type="checkbox"/> 安装 <input type="checkbox"/> 调试 <input type="checkbox"/> 其他 ()		
预约时间	2019.7.3 下午2:00		
产品名称及型号	自动前置过滤器 Q01、中央净水机150DR、中央软水机150E		
合计金额	20440.00		
已付金额	0	尾 款	20440.00
派单人员	余子祺	上门人员	陈德浪
备 注	客户厨房水槽大水龙头不用软水		

※一式二联（一联门店；二联公司）

模拟写一张勘察派工单

客户名称：李四

联系电话：13968846918

地址：温州市鹿城区东日商厦2栋501

前置过滤器 RL-Q01	1台	2980元
中央净水机 RL-J120DR	1台	6880元
中央软水机 RL-150E	1台	10580元
纯水机 RL-C03	1台	4980元
合计		25420元

预约时间：2020.10.15 上午09:00

润莱门店勘察行为报告

 RUNLUCKY 润莱

NO.0000008

服务行为报告

基本信息	用户姓名	李琪	联系电话		手机	15957705465	购买时间	
	详细地址	温州市鹿城区外滩首府1-201						
	产品型号	Q01、150DR、150E	产品价格	20440.00	订金	0	收款金额	0
	派单人	余子祺	信息来源	门店	约定勘察时间	2019.7.3 下午2:00		
勘察情况	勘察情况	设备全部安放在设备间，已在墙上做好进出水口位置，墙上已画好电源位置。从总水管处单独拉一条4分PPR水管到厨房水槽下方						
	确定型号	RL-Q01、RLJ150DR、RL-150E		安装位置： <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input checked="" type="checkbox"/> 设备间 <input type="checkbox"/> 其它				
	饮水点：	0	个	进出水口径：DN= 25	水管材质：PPR	进水水压：	0.3 Mpa	
	地漏： <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	预埋： <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 无		约定预埋时间：				
勘察完毕，现场勘察人员应向客户介绍勘察结果，并根据实际情况，本着为客户着想的原则，向客户建议安装形式（包括机型、预埋管路等），同客户就相关事宜协商一致。 勘察人员签名：陈德浪 时间：2019.7.3								
预埋情况	1、4分/6分铝塑管： 米；2、2分PE管： 米；3、其它： 米。4、费用： 元							
	保护管是否完好： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		PE管是否畅通： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		管口是否封闭： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	预埋人员签名：			预埋时间：				
安装情况	管路连接美观规范： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		是否有漏水现象： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		出水水质是否合格： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
	测试项目	原水TDS	净水TDS	原水硬度ppm	软水硬度ppm	备注		
	测试数据							
指导使用	安装人员签名： 安装时间： 检查人签名：							
	<input type="checkbox"/> 教会用户如何正确使用所购买的产品 <input type="checkbox"/> 提醒用户定期更换滤芯、更换滤料。 换料周期（月）： ； 费用（元）： 。 （注：更换价格以现在的市场价为标准，随着滤芯、滤料市场价格的变化，公司调整价格将提前一个月通知您。）							
	<input type="checkbox"/> 提醒用户不得超过产品的最高压力使用				<input type="checkbox"/> 提醒用户产品使用注意事项			
	公司承诺				用户评价栏（由用户填写）			
1.发生售后问题24小时内进行售后响应，服务完成后，24小时内客服回访确认。 2.产品质量问题免收售后服务费。 3.售后标准化收费，无隐性、不明确收费项目，收费服务项目，一律按公司售后价格表执行。 4.机器安装后24小时内客服电话回访，记录机器使用情况。				1、按照约定的时间上门 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 接近 <input type="checkbox"/> 否 2、快速专业地完成服务 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 否 3、介绍了使用注意事项 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 4、现场清理干净、整齐 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 5、积极、礼貌、负责的态度 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 6、对服务人员评价 <input checked="" type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意				
				用户建议： 声明：我确认服务人员对设备安装调试完毕，并讲解了使用方法及注意事项，核对了预埋清单、收费项目及金额，确认无误。用户评价栏系本人亲自填写，内容客观、真实。 用户签字：李琪 2019年7月3日				

模拟写一张勘察行为报告

客户名称：李四

联系电话：13968846918

地址：温州市鹿城区东日商厦2栋501

前置过滤器 RL-Q01	1台	2980元
中央净水机 RL-J120DR	1台	6880元
中央软水机 RL-150E	1台	10580元
纯水机 RL-C03	1台	4980元
合计		25420元

预约时间：2019.7.12 下午3:00

润莱门店安装行为报告

模拟写一张安装行为报告

润莱门店安装派工单

润莱民用顾客服务单			
顾客姓名	郭清	联系电话	18357705465
详细地址	温州市瓯海区南瑞锦园2-1401室		
服务内容	<input type="checkbox"/> 勘察 <input type="checkbox"/> 预埋 <input checked="" type="checkbox"/> 安装 <input type="checkbox"/> 调试 <input type="checkbox"/> 其他 (
预约时间	2019.7.6 上午9:00		
产品名称及型号	中央净水机120DR、纯水机C03		
合计金额	11560.00		
已付金额	11560.00	尾款	0
派单人员	余子祺	上门人员	陈德清
备注			

※一式二联（一联门店；二联公司）

		NO.0000008	
服务行为报告			
基本信息	用户姓名	郭清	联系电话
	详细地址	温州市瓯海区南瑞锦园2-1401室	
	产品型号	120DR、003	产品价格
检查情况	派单人	余子祺	信息来源
	确定型号	安装位置： <input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input checked="" type="checkbox"/> 设备间 <input type="checkbox"/> 其它	
	地漏	0 个	进出水口径：DN= 25
预埋情况	水管材质	PPR	进水水压：0.3
	保护管是否完好	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	PE管是否畅通： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	管道连接美观规范	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	是否有漏水现象： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
安装情况	测试项目	原水TDS	净水TDS
	测试数据	30	4
	安装人员签名	吴见高	安装时间
指导使用	<input checked="" type="checkbox"/> 教会用户如何正确使用所购买的产品		
	<input checked="" type="checkbox"/> 提醒用户定期更换滤芯、更换滤料。 换料周期（月）：12 ； 费用（元）：650+265=915元。 （注：更换价格以现在的市场价为标准，随着滤芯、滤料市场价格的变化，公司调整价格将提前一个月通知您。）		
	<input checked="" type="checkbox"/> 提醒用户不得超过产品的最高压力使用 <input type="checkbox"/> 提醒用户产品使用注意事项		
公司承诺		用户评价栏（由用户填写）	
1.发生售后问题24小时内进行售后响应，服务完成后，24小时内客服回访确认。 2.产品质量问题免收售后服务费。 3.售后标准化收费，无隐性、不明确收费项目，收费服务项目，一律按公司售后价格表执行。 4.机器安装后24小时内客服电话回访，记录机器使用情况。		1、按照约定的时间上门 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 接近 <input type="checkbox"/> 否 2、快速专业地完成服务 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 否 3、介绍了使用注意事项 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 4、现场清理干净、整齐 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 5、积极、礼貌、负责的态度 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 6、对服务人员评价 <input checked="" type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意	
		用户建议： 声明：我确认服务人员及设备安装调试完毕，并讲解了使用方法及注意事项，核对了预埋清单、收费项目及金额，确认无误。用户评价栏系本人亲自填写，内容客观、真实。 用户签字：郭清 2019 年 7 月 6 日	

一式三联（一联客户；二联门店；三联公司）

客户名称：王五

联系电话：13968846918

地址：温州市鹿城区南汇锦园4栋501

前置过滤器 RL-Q01	1台	2980元
中央净水机 RL-J120DR	1台	6880元
纯水机 RL-C03	1台	4980元
合计		14840元

一年换料费用：650+265=915元

预约时间：2020.10.16 上午9:00

润莱门店换料行为报告

模拟写一张换料行为报告

润莱门店换料派工单

RUNLUCKY 润莱 NO.0000008

润莱民用顾客服务单

顾客姓名	张家豪	联系电话	15167895733
详细地址	温州市鹿城区新田园小区4-1102室		
服务内容	<input type="checkbox"/> 勘察 <input type="checkbox"/> 预埋 <input type="checkbox"/> 安装 <input type="checkbox"/> 调试 <input checked="" type="checkbox"/> 其他(滤芯换料)		
预约时间	2019.7.9 上午10:00		
产品名称及型号	中央净水机120DR、中央软水机100E、纯水机C03		
合计金额	1115.00		
已付金额	0	尾款	1115.00
派单人员	余子祺	上门人员	吴见高
备注			

※一式二联（一联门店；二联公司）

NO.0000008

RUNLUCKY 润莱 2019年7月9日

售后服务行为报告

用户姓名	张家豪	联系电话	15167895733	客户编号	0001112
详细地址	温州市鹿城区新田园小区4-1102室				
产品名称	中央净、中央软 纯水机	产品型号	120DR、100E、 C03	产品编号	
服务内容	<input type="checkbox"/> 维修 <input checked="" type="checkbox"/> 换滤芯 <input checked="" type="checkbox"/> 换滤料 <input type="checkbox"/> 其它				
顾客描述					
故障代码		预约时间	2019.7.9 上午10:00		
服务人员 现场判断	滤料、滤芯到期更换				
耗材清单	规格	数量	单位	单价	小计
120DR 流转罐	1035罐	1	个	650	650
C03滤芯	PP、C1、C2	1	支	265	265
软水机专用盐	10KG\包	4	包	50	200
耗用材料金额总计 (RMB) : 1115.00					
结算栏	收费项目	金额	收费项目	金额	
	上门费	0	代购辅材费	0	
	配件费	1115.00	其它	0	
	费用小计	1115.00			
用户评价	1、按照约定的时间上门 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 接近 <input type="checkbox"/> 否 2、快速专业地完成服务 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 否 3、现场清理干净、整齐 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 4、积极、礼貌、负责的态度 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 5、对服务人员评价 <input checked="" type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意				
用户建议					
声明：我确认服务人员及设备维护完毕，并讲解了使用方法及注意事项，核对了耗材清单、收费项目及金额，确认无误。 用户评价及建议系本人亲自填写，内容客观、真实。					
用户签字：张家豪			2019年7月9日		

客户名称：李明

联系电话：13968846918

地址：温州市鹿城区利府大厦3栋607

前置过滤器 RL-Q01 1台

中央净水机 RL-J120DR 1台

中央软水机 RL-100E 1台

纯水机 RL-C03 1台

耗材清单

1035流转罐 1个 650元

软水机专用盐 4包 200元

C03滤芯PP\C1\C2 各1支 265元

合计 1115元

预约时间：2020.10.16 上午09:00

 RUNLUCKY 润莱

好生活用软水
好软水用润莱

Good Water
Benefits Everything





RUNLUCKY
润莱

THANKS
FOR
WATCHING