

检查人：1. 咨询主管
2. 运营院长（咨询主管休假时）

现场咨询师工作检查表	
每日工作	检查内容
工作前	是否按时打卡到岗？
	仪容仪表是否符合要求？工牌是否佩戴？耳麦电量是否充足？
	咨询室灯光及电脑是否打开？
	整理咨询室内物品摆放，记录手消毒液日期，术前后的照片、宣传品、全部广告栏确认和整理
	咨询室环境是否干净？
	是否按时参与早会（09:35~9:50）？
工作中	客诉处理等级：自己—咨询主管—事务长—院长
	听从前台分诊安排，接待顾客，根据顾客本次主诉及皮肤情况推荐适合的项目，及项目介绍、术前术后注意事项等
	进行开单、核单、收银及签署相关知情同意书，打印并让顾客签署结账单
	领健上填写咨询记录，CRM系统上记录流转情况
	跟网咨同步客户情况
	与护士/前台交接顾客情况
	等待客户管理：等待时间提前告知客户，帮助客人倒茶
	使用完咨询室后，保持房间内整洁
工作结束	个人业绩是否统计并汇报？
	如有客诉，是否登记客诉追踪表？
周期工作	是否按时参加每周培训会议？
	是否定期检查咨询室内消耗物品数量（打印纸、笔、手消毒液、宣传册等）？

每周/每月固定日由咨询主管决定