

连锁医美机构咨询沟通质量巡检评分表

门店：_____ 巡检日期：_____ 巡检人：_____ 复核人：_____

序号	巡检项目	检查标准/要求	达标 2 分	部分 1 分	未达标 0 分	问题说明/整改	责任人	期限/复核
一、咨询前准备								
1	客户档案	姓名、电话、来源、意向项目完整。						
2	健康初筛	过敏史、用药史、既往医美史已记录。						
3	预约交接	前台、咨询师、医生排期信息一致。						
4	隐私保护	咨询室私密，客户资料不外露。						
5	案例使用	案例资料有来源，营销展示有授权。						
二、面诊沟通								
6	接待时效	到店 5 分钟接待，15 分钟内咨询。						
7	需求采集	主诉、目标、预算、顾虑有记录。						
8	预期管理	说明效果边界、恢复期和个体差异。						
9	医生确认	诊断、禁忌、方案由医生确认。						
10	方案记录	项目、部位、次数、疗程清楚。						
11	多方案说明	差异、费用、恢复期已说明。						
12	项目注意事项	适应症、禁忌症、注意事项已告知。						
三、报价与成交								
13	报价单	项目、规格、部位、次数、总价完整。						
14	优惠规则	赠品、抵扣、有效期说明清楚。						
15	分期支付	期数、费用、还款责任已说明。						
16	退款规则	定金、退款、变更规则已确认。						
17	合理推荐	项目与需求、医生意见匹配。						
四、告知与合规								
18	知情同意	项目、部位、签名、日期完整。						
19	风险告知	风险、并发症、不良反应逐项列明。						
20	术后护理	护理、复诊、异常联系已告知。						
21	影像授权	照片、影像采集和使用有授权。						
22	材料追溯	品牌、规格、批号或设备信息完整。						
23	合规话术	无绝对化、保证性、夸大表述。						
五、记录与跟进								
24	记录归档	咨询后 24 小时内归档。						
25	未成交原因	原因具体，不仅写「考虑中」。						
26	跟进计划	时间、方式、责任人记录。						
27	成交交接	项目、费用、注意事项已交接。						
28	风险升级	争议、退款、异常按流程升级。						
六、培训复盘								
29	案例复盘	每月至少 1 次优秀案例复盘。						
30	新人带教	新人培训完成，主管抽查反馈。						
合计：实得分____ / 60 得分率____%			结论： ☐ 优秀 ☐ 合格 ☐ 限期整改 ☐ 不合格		说明：达标打√；1 分/0 分项须写明问题、责任人和整改期限。合格线建议≥80%。			