**总结**

 **这已经是自己实习转正的第二份总结了，实在是不知道该说什么，也不知道该怎么说，这是自己的第一份工作，这都已经过去了四个月了，一起来的同学也都已经走了很多，剩下的也没多少个了，说实话，自己感触也挺多的，有时候我也会问自己，那么多人都走了，自己还留着干嘛？可是换种角度我又想一下，每个人都有不同的选择，我何必跟着别人走，况且，工作的这段时间里，我觉得自己除了因为专业知识不够，所以在销售的时候会感觉有点力不从心以外，我对自己其他方面的表现都很满意，在工作的这段时间，我不管做什么都努力去做了，对于这份工作我问心无愧，因为，我做好了自己的每一份工作，也做好了姐姐们安排的每一样工作，以前，我很喜欢销售这个行业，总感觉和人打交道很有意思，可是来到药房工作后，我发现，我们不仅需要有耐心的和人打交道，也正因为我们药品销售的特殊性，我们还需要十分小心的给顾客对症下药，所以，很多时候，我都会遇到难题，总感觉自己的专业不够强，怕给顾客拿错了，所以，一遇到棘手的问题，为了顾客，我只能让姐姐们来帮忙，我不能那顾客的生命开玩笑，所以，正因为认识到这一点，我才知道，自己要学的还有很多，除了认真，用心对待顾客，我还应该努力去学。在工作的过程中，我也会有不开心，不顺利的时候，遇到一些比较刁钻的顾客，自己也没有办法，听到骂，自己也只能忍着，心里想想可能是自己做的还不够好吧，店长给我说的也最多，很多事情都会让我做，我也很庆幸遇到了现在店上的姐姐们，让我在工作中也很开心，虽然姐姐们都是妈妈级别的人，但是，她们都像照顾妹妹一样对我，我也就越来越喜欢这份工作了。在这个店上，我一直看得到自己该努力的方向，也有自己的榜样。**

 **在药房销售的过程中，我也看明白了很多，我们带给顾客的不仅是药品，而是她们想要的健康和我们热情的服务，很多次，来的一些老顾客，都是点着要让哪位姐姐拿药，每一次姐姐们也是很耐心的听，很认真的介绍，在面对很多顾客的时候，姐姐们也能叫出名字，甚至有一些会员的电话号码，名字都记得，这样的举动让顾客感觉到的是重视，其中上上个星期发生的意见事，让我挺感动的。那天中午下了雨过后，店上来了一位老奶奶，老奶奶的年龄应该挺大的了，可是看起来精神还是很好，老人家一来，姐姐们就很热情的招呼着，后来我问姐姐们是怎么回事，姐姐说，这位奶奶以前住在这边，每次都在我们这里买药，奶奶人很好，年龄很大了，把自己收拾的干干净净的，每次来都让李姐帮她拿药，后来，老奶奶的老伴儿去世了，她就没有在这边住了，老人家腿脚也不好了，她们那边也有药房，但是每次，都还是喊人陪到走到我们这边来买，因为那天李姐不在，她买了药就说出去走走，我们让奶奶小心点儿，慢点儿，没过一会，奶奶就回来了，还给我们买了饼干，原来是奶奶去隔壁超市买的，让我们拿来吃，走之前还给我们说，让我们给李姐留着些。虽然只是一件很小的事，但是我也体验到了，在我们与顾客打交道的同时，我们用心去工作，用心去了解顾客，顾客也会像对待朋友一样对待我们，这也是我们得到的一种肯定，所以，我希望自己也能记住自己顾客的病症，姓名，我也希望有一天也会有顾客来找我拿药，毕竟这也是一种成功。**

 **对药品方面的专业不足不能成为我放弃这份工作的理由，我的不足，我可以努力去学，只要我有这份心，只要我愿意，什么都可以去努力，我也希望自己一如既往的对待这份工作，之前听培训我记住了一句话，如果你觉得自己是卖药的，那么你就是一个卖药的，如果你觉得自己是一个给顾客带来健康的销售人员，那么你就像医生一样，做的是一个神圣的工作，你的工作性质怎么样，完全是由你自己决定的。所以，以后的日子，加油！ 2014.10**

**太极大药房华泰店**

**余黄萍**