以诚待人，以情动人，用心服务

-------记到新乐中街学习心得体会

星期六的早上，我们都江堰片区的一行6人到了新乐中街店，他们店处于小区楼下，面积不大，大概有100多个平方，我们去的时候恰恰遇到他们在搞单店活动。店外有韩金靓厂家正在给大妈些染头，各种赠品琳琅满目，品种齐全，店长张建正在给顾客介绍蛋白粉，张建给我的第一感觉是很谦和，很有亲和力，一个大妈买了药，搞不清楚药的吃法，等着张建给他说，不过这时张建已经被几个顾客包围了，都是找他配药的，说他配药很有效果，不过张建还是很有耐心，一个一个分别做好接待工作。在这个店，我感觉到有以下三点他们做得不错；

1. 店内商品品种齐全，数量足，能充分满足各种顾客的需求，比如疗程用药这些。
2. 他们的活动氛围很强烈，宣传工作很到位，人员分工明确。比如他们在要搞单店活动之前提前三天做好了宣传，在街上人员集中区分放DM单，电话通知重点会员，通知厂家前来助阵。
3. 他们人员的专业知识很强，联合用药熟练，组方能力很强。比如我看到一个顾客有点咽喉痛，我看张建给他拿了罗红霉素，清喉炎颗粒还有维生素C，即消炎，又清热止痛又增强机体的免疫力。例如这样的事例很多。

通过以上三点的自我总结，我决定写出如下三条增量措施：

1. 不断补充和完善店内的商品种类和数量，以此来满足各种顾客的需要，顾客有需求的，店上没有的，主动调拨，或者需求量大的通过手工请货
2. 遇到搞活动，一定要像他们学习，提前各项准备工作充分，宣传工作到位，口头和电话方式一起用上。
3. 专业知识方面我们还不强，联合用药不熟练。在这方面，我们决定利用交接的时候每天学习两个联合组方用药，并且熟悉，以此来提高我们的销售水平。