**新乐中街药店学习新得**

一月28日，在公司的安排下，我和几个同事来到高新区新乐中街店学习，说起学习，其实也就是现场实习，看看我们的同事是如何做销售，如何与顾客打交道，如何保持那么高的销量和毛利。虽然时间有限，只有短短的几个小时，但是还是收益颇多。主要有以下三个方面。

1. 人流量，也就是我们所说的客流量，进店人数。和我们平常的客流量相比较，该店客流明显较多，而且该店附近皆是社区，住户，也就是说这些进店顾客并非过路的，而是固定客户群，很有可能是回头客，老顾客。从我们的同事和顾客的沟通交流不难看出，他们的相处非常和谐，更像是老朋友，老邻居。彼此充满了信任。能做到如此，相信我们的销售做起来定是顺风顺水的。
2. 敏感品种备货充足，重点品种陈列突出。目前正值新春佳节，送礼比较常见。所谓送礼不如送健康。有相当一部分顾客会选择到药店购买礼品送亲戚，送朋友。而新乐中街药店对于黑枸杞的成列比较赞，陈列在门口，比较容易吸引顾客的眼球，无形中增加了顾客的购买欲望。也多了一分卖出去的可能。其次是韩金靓的陈列，和黑枸杞一样，韩金靓也选择陈列在门口，而且颜色种类多，数量足。规格也多。顾客容易发现。推荐起来也充满了底气。还有一个比较直观的是该店的石椒草颗粒库存比较足，我看到那么多的药放在哪里，第一反应就是该药的止咳效果是不是比较好，不然怎么会这么畅销。于是赶紧问了几个同事，得到的答案是肯定的。这个药我店平常也就1个到2个的库存。而且平时在卖止咳药的时候很少会推荐这个。都是拿清肺止咳或者其他的。但是这个药价格比较合适，容易接受。成功率比较高。效果又佳。
3. 态度，服务态度是我们这个行业的一项基本要素，服务态度的好坏在一定程度上决定了我们的成交率。所以我们一再对自己提出要求，要像对待自己的亲人朋友一样对待我们的顾客。这一点，我认为新乐中街店比较值得我们学习，因为在我的观察下，我们的同事始终笑盈盈的面对顾客。看起来特别和谐，特别温暖。

综上所述，我认为在当今如此激烈的竞争环境下，想要突出重围，有一线生机，战胜对手，我们需要改进和学习的也应该从以上三点着手。

1. 提升客流量，然而这个也并非一朝一夕的工作，我们要做的有太多，其一，我们对待每一位进店顾客都应该以诚相待，对症下药，切记过度推销，要明白欲速则不达的道理。每一次问诊都应该细致，每一个判断都应该精准。要对症，更要对因。要提升客单价，更要让顾客感受到疗效。即达到所谓的双赢局面。除此之外，我们还应该为每一位顾客建立健康档案，留下顾客的联系方式，方便我们随访，随访包括电话访问，在用药后的第一天，第二天问候顾客，了解用药后的疗效，是否是不良反应。提醒顾客饮食上的注意事项。从这些细让顾客真实的感受到我们专业的服务和责任心。第二，可增加增值服务，比如免费测血压，测血糖。这样做的好处不用多说，大家都明白，建立和谐关系，挖掘潜在客户。
2. 备货，随时关注广告产品，医院产品部缺货。这就要求每次写计划的人工作细致。判断准备，及时记录缺货品种，在写计划的前一日做好。
3. 态度，这里的态度即包括服务态度，又包括专业态度。这是一个任重而道远的工作，要求我们不断学习和总结，不断反思和沉淀。既要在工作之余多学习理论知识，又药具备将理论知识运用于实践的能力。相信每天进步一小步。一月，一年定能进步一大步。

都江堰翔凤路药店：冯灵

2016年2月2日