学习心得

翔凤店 沈安婷

一月三十日，我跟片区同事一起到高新区新乐中街店学习，观摩他们的销售技巧，从中发现他们值得我们学习的地方从而改进我们在工作中的不足之处，更好的为顾客服务，以提升自身以及门店销量。

第一 自信与果断

在新乐中街店的几个小时里，我发现他们接待顾客时特别自信，这应该源于自身的专业知识比较扎实。因此我会在业余时间不断学习，提升自己的专业知识，温故知新。她们的同事在给顾客推荐药品时所展现出的果断也是我应该学习的地方，这样对顾客的说服力更高，有会增加顾客对我们的信任感。

第二 货品齐全

虽然新乐中街店货品陈列比较杂乱，但是他们的货品特别齐，在我所待的几个小时里，几乎进门每个顾客所提及的药品都有，小到各个厂家的清凉油大到保健品和医疗器械，应有尽有，这也是我们在工作中所需要特别注意的。只有先满足顾客的基本需要才能进一步跟进销售。

第三 顾客满意度

在学习期间，我发现他们跟进门的很多顾客都像老朋友一样，有的时候人多顾客也愿意等一等。这说明这些老顾客对他们十分信赖，也对他们的服务满意度很高。我们店所处位置在小区，一百名范围内有四家对手药店。因此除了药品质量外，更加考验我们与顾客之间的客情维护。只有顾客对我们的药放心，有我们的服务满意，这才是我们店长久发展的基本。所以，接下来我会更加注意与顾客的沟通和客情的维护，在顾客购销后多多电话联系，询问其用药后的反应。将老会员留住，让新会员多起来。

在新乐中街店的几个小时里，不仅发现了他们优于我们地方，也发现有瑕疵不足，我会跟我的同事一起，取其精华去其糟粕，学习别人的优点对照他们的不足完善我们店的问题。在新的一年，齐心协力，一年更比一年好。