**拥抱改变，做最好的自己**

 **杨素芬**

 新的一年开始了，昨日的成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们的药店。面对明年的工作我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑理清明年的工作思路。重点要在以下几个方面狠下功夫：

 1、以身作则做员工的表率。树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

 2、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理和店员专业知识培训（利用瑞商培训病症并且结合门店实际情况来联合用药学习，并且增加销售技巧，提高客品数。）对来店时间较短的员工每天进行货位考试。

 3、培养忠实顾客、把长期用药患者的电话及用药品名及用药结束日期记录下来会员日或店内有活动时打电话通知。加强店员对顾客亲情化服务，每日在店内进行巡视，对服务不够完善的顾客，在顾客走后，进行及时指导并在每月评选出服务标兵，在店里进行公示提高员工服务热情。增加疗程用药药品的储备，增加必备品种，合理库存，避免药品缺失断档而影响销售。

 4、加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

　总之，2016年过去了，无论成功还是失败，2017都要从头来过。零售药店迅猛发展的今天，重要的是做好基础，基础好了，才能走的更远。做出最好的自己。带领最好的团队，店长也就是一名家长，要告诫自己和店员沟通，多讲一些实质性的经历，从而达到感染他们，促使他们努力工作，自愿工作，而不是一味去鞭策他们，2007我们在座各位一起做好三坚三会工作。三个坚定：坚定自己的信念、坚定不移的做好工作每个细节、坚定一切为公司为顾客。三会：定期月会，定期开周会，定期日会、总结工作经验抓突破。