拥抱改变，做最好的自己

 十二桥 辜瑞琪

 在心理学上，有一种现象叫‘期望自我’。它的意思是说一个人对自我的期望，希望自我成为怎样的一个人。然而，期望的自我永远是最令人憧憬和向往的。大多数人每天崇拜‘期望自我’却不想想如何实现这宏远的理想。要想实现这个理想，就必须脚踏实地勤劳努力。而我，却选择拥抱改变，拥抱明天，拥抱新的征程！

首先，我要改变自己的销售服务态度。原来，我们店部分员工对待顾客的态度不是十分良好。就在12月的一天，一位总店的会员到我店购买降压药，“络和喜”，这时总店员工马昕接待了他，并带他到了降压药柜，这时他问了价格：‘你们这个多少钱？’门店员工急忙回答；“是36.0元”然后，顾客又问会员价是多少，于是我店的员工马昕回答说：“我店会员还是36元。”这时顾客说道：“咋都是一个公司咋价格差异这么大喃？”这时我们急忙向他解释道：“由于我店这个品种没有申请特价，与总店的会员价格有8元的差异。”顾客此时感到非常的失望。于是我急忙查了总店的会员价格，并按照总店的会员价格28元卖给了他。过了一周，这个顾客再次来到我店购药。这次，他仍然需要“络和喜”这种降压药。此时正值顾客高峰期，每位店员都在忙着接待顾客。其中一店员叫他到降压药柜自己挑选，该顾客觉得自己受到了冷落，没有得到应有的尊重，与总店的服务有较大的差异。于是向公司反映了我店服务态度不好。通过这件事，我店全员深刻反思，如果我们对顾客多说一句：“您好！请稍等！请慢走！”并多一份微笑们，就能得到顾客的理解与认可。把“顾客就是上帝”，落实到行动中。我店员工要改变对顾客及厂家业务员缺少热情，态度冷漠，否则会让人“敬而远之”。保持应有的微笑与热忱，你一定会收获喜悦与成功。我认为我们应该对到店的每一位顾客有一个热忱的服务态度，有灿烂如阳光的微笑，有如沐春风的语言。这样才是正确对待顾客的方法。

其次，我要改变十二桥店的装饰和整洁度。我们的药店，虽有了热忱的服务态度，但还缺一个美丽的‘店面’。是的，药店的装饰就像服务态度的无声表示，决定了顾客对我们的好感度。为了营造一个良好购物环境，促进顾客的购买欲，我们就要在店面里创造一道美丽的风景线，让顾客感受到我们的热情！我认为，要创建一流的‘美景’，就要付出更多的努力。虽然我店看起来比较陈旧，但在清洁卫生方面做到了每天认真扫地拖地，不留下卫生死角。店堂的装饰方面，我们按时挂上装饰、促销海报以及气球，争取让顾客知道我们的所有促销信息。在陈列方面，我们下足功夫，经常扫除商品上的灰尘，将货架整理得井然有序，让货品丰富而充足！

我也要改变自己工作方式方法，不仅要精通业务，还应善于管理。我作为一名店长，不仅要发挥业务水平，还要带领一个团结、进取的团队。管理好团队，形成合力，群策群力，发挥团队的协同作用。我会进一步加强学习，提高管理水平，适应门店和公司发展的需要，否则，必将会被淘汰。

我会经常反省和检查自己在工作中是否存在问题。像曾子说的那样：‘吾日三省吾身：为人谋而不忠乎？与朋友交而不信乎？传不习乎？’是的，在工作之余，我也开始审视自己，找出今天工作中的不足，以及总结工作情况。每天晚上入睡前，我都要总结一下今天得到的经验，还有么地方需要改进。

虽然每天的门店都大同小异，但我都会不断的学习和温习，让自己更专业。我深知学习和思考相辅相成的作用，因为在孔子说：‘学而不思则罔，思而不学则殆。’在每次认真学习完瑞商网的课程和任务并完成‘作业’后，我都要思考今日所学、今课所学，并且思考如何利用它们。我认为瑞商网的学习对我而言是大有裨益的，能帮助我在太极大药房的销售之路上走得如鱼得水、驾轻就熟！但是，温习也是极其重要的一部分。毕竟伟大的孔圣人也说过温习的作用：‘温故而知新，可以为师矣。’既然都可以凭借复习的好习惯做一名优秀的老师，那么为什么不可以凭借它做好自己的销售工作呢？定时温习和学习专业知识，一定能对门店的业绩有所帮助。

“业精于勤而荒于嬉，行成于思而毁于随。”是的，销售的成功必然与勤劳努力息息相关。在岗时，我以饱满的热情投入工作，用良好的态度面对顾客，让自己的行为感动顾客，从而完成销售的目标。不在岗时，我也密切关心十二桥店以及微信片区群上的动向，争取了解关于销售的一切消息。

光阴荏苒，日月如梭。转眼间就到了年末，又是总结一年来自己的成绩的时候了！今年的销售额虽然比去年有所增长，但那点成绩是多么的微不足道，是大家辛勤工作的结果。虽然我们这个行业竞争大，但我想凭借公司的品牌优势、集团实力、太极精神，定能再创佳绩！

虽然古话说：“人无完人，金无足赤”，但我们相信，只要善于总结并改变自己的不足，就能让阳光照进自己的心房，就能让自己更加完美，就能让自己打破不可能的藩篱，创造照新的辉煌！让我们拥抱改变，“百尺竿头更进一步”，做行业的领头羊，做药店之中的闪耀明星，做一个最好的的自己。相信自己，一定能行！