**拥抱改变，做最好的自己**

光阴似箭，日月如梭，我在太极大药房已工作了十余年，从一个普通的促销员转变为正式员工，再通过自己不断的努力，成长为三江店的店长，每一个角色的转变，都深切感受到只有拥抱改变，做最好的自己，才能更有尊严地工作。工作十年来，体会到了药店销售工作的不易。当前，药店之间的竞争越来越大，药品零售市场的价格战打破了原有的市场平衡，其直接结果是药店的嬴利水平下降，而这使得药店的生存与发展受到威胁，因此作为一名从事药品销售人员，改变服务理念指导及经营行为，创新服务方式，提升服务水平，以提高其赢利水平和竞争能力，是在当前药品零售市场激烈竞争态势下迫切需要解决的问题。那么如何拥抱改变，做最好的自己呢？我有以下一些体会与大家分享：

1、改变服务观念，增强顾客信任度。

改变服务观念，必须勇于接受新事物，勇于尝试，不要抵触，不要迷恋于所熟悉的方式；要具有基于顾客满意的药店服务理念，必须以顾客为中心，认真研究和分析顾客的需求特征，从而提供能够满足顾客需求的服务，进而使顾客在接受服务的过程中有满意感。即能够换位思考。店员在为顾客服务时，同样要有强烈的换位思考意识，要时刻想到“假如我是顾客，我希望得到什么样的服务？”尤其是遇到顾客抱怨时，更要保持冷静与耐心，换位思考顾客的感受与想法，从而为有效化解顾客抱怨创造有利条件。销售过程中要学会察言观色，了解顾客的购买需求。一要看表情，顾客走进药店，购买动机不同，反映出的神态表情也大不一样，急于购买某种药品者，会焦躁不安，容不得等待；无明确意向者，会举棋不定，充满为难之色；完全无主张者，则显得茫然无措，不急不躁。二要看行动，顾客是脚步匆匆地走进药店，还是漫不经心地四处闲逛；是拿起一件药品仔细打量，还是在同品种间反复挑选，这些细微的动作举止，都可以透视出他们的购买心理。只有建立起顾客满意理念，并在这一理念指导下提供服务才能使顾客满意并得到顾客满意后的回馈，这种回馈就是药店利润的源泉。

2、创新服务方式，提升服务水平

创新是企业生存与发展的灵魂，服务方式的创新是提高顾客满意度的核心途径之一，服务创新应该为顾客创造服务价值，减少顾客购药成本，从而提升顾客的满意度。我们需要去学习，要不断的学习新的知识、新的技术。我们在主动向顾客发问时，一定要有所准备，因人因事而问，切忌信口开河，不着边际，同时在询问细节上要把握几个原则：一是不单方面一味追问。过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断地提问题，会让顾客有“被调查”的感觉，进而对店员产生反感。二是询问与提示要穿插进行。店员询问顾客是为了掌握顾客需求，在真诚、礼貌地询问顾客过程中，不要忘记用药提示，适时巧妙地将药品知识传递给顾客，从而使药品销售工作在与顾客的轻松互动中顺利完成。三是把握询问的方法步骤。一般应按照由浅入深，步步深入的方式，先从简单的问题入手，再根据顾客反应，有选择地提一些深入的问题，从答问交流中洞察顾客的真实需求，促成购买行为的发生。

3、加强店员的培训，提升业务水平

药店销售人员素质的高低，直接影响到药店的服务水平。 药店对员工不仅要加强药品知识的培训，同时也要重视员工综合素质的培养，我店利用空余时间加强促销技巧、服务态度、语言表达等方面的培训，多学习一些有关产品知识的书籍，在日常工作中，虚心向身边有经验、有专长的同事们请教，以达到扬长避短，提高整体服务水平和销售业绩的目的，让顾客在心理上对药品销售人员有信任感，提高顾客心目中的药店人员的价值，进而提升服务价值。通过扎实的店员培训，提高店员素质，树立药店形象和品牌意识，创造更多的利润。

展望未来，我们要勇于去拥抱改变，改变是比较痛苦的事情，或者是不太舒服的事情，我们每天要加强学习，每天去改变。在公司的领导下，改变观念，提高执行力，做好自己的本职工作，注重个人业务能力的提升，把着力点放在如何提高自己的服务质量，赢得顾客的长期信赖与忠诚上，让太极大药房的每一位员工成为成为广大顾客值得信赖的健康保健顾问，相信自己，勇于改变自己，为公司创造更多的效益，同时也为实现自己人生的价值而努力，做最好的自己！