**认真做事，做好事**

 2016年是新型的一年，药店的转型就是由单店转为连锁，连锁改变更具规模更规范，而我们也作为一名药店人也随之在改变。在这些改变中，唯一不变的是我们认真做事，一定要做好每一件事的信念。

 我们经历了药店经营质量管理必须进一步规范，学会如何使用远程审方机，怎样维护顾客的用药安全；也经历了公司营运部门要求的改革，如何让门店提高销售就必须增加门店的经营品种，让消费者进店觉得舒爽就需做好卖场的陈列；也接受了最为重大的一次店面升级改造，为后期的销售工作作了较好的基础。

 2016年这一年药品行业竞争激烈，我们想要在这种情势下就需要调节自己的心态，必须由惰性销售转变为积极迎接，由僵硬销售转变为灵活销售，提高自身的专业基础，合理做好联合用药知识，做好对顾客的需求服务，这都离不开我们认真做事的态度。16年9月刚好是盛夏，公司的团购活动正如火如荼的进行着，但我们店却心情低落。我们的团购任务是至少1800元可到现在还没有着落。正在这时，之前在我们店购买过药品的顾客到店了，是阿坝州1位国家电网公司的人员。我们上前接待，并询问了情况，一开始并不知道他需要多少药品。他告诉我们需要急救常备物品，是否有急救箱、消毒类品种。我们告诉他这些都有。慢慢地他在回忆中选择的东西品种渐渐多了，我们意识到他应该是替公司采购，这应该是个团购。于是我们向他了解情况，并建议他把需要的东西都一一罗列出来，我们再为他整理下。他说他回去向领导要张清单，到时候给我们电话，我立马拿了名片递上去，并告诉他太极的药品绝对有保障请放心选购。他点点头便离开了。果然，过几个小时后他打电话过来告诉清单品种，因为种类较多所以互相加了QQ，通过传照方式我们知道了他们所需求的东西。因为刚好是在国庆前，所以我们答应他2天内给他备齐货品。于是，我们开始为其整理货品的信息，数量、规格、价格等。总共20多种货品，数量共有100多个，清算下来有三分之二的品种是不齐不全的。我们立马上报片长，并开始查询片区库存，但还是不能调齐品种。我们先把整理的信息又回馈给顾客，折扣下了总共11000多元，他看了后觉得金额有些超出上级的要求于是要求适当的减少数量。然后我们又开始根据药品的用法为其减少到9千多元整，发给他看了后觉得这个数字还能接受。于是我们开始电话联系业务部，发了清单给商品部，两个部门都相当给力，公司现时没货的品种立马向西部调集。第二天门店一人留店，另一人到片区其它门店调货，我便叫了辆车随我到公司仓库拿到了货品然后匆忙回去。到了下午5点过我电话通知顾客可以到店拿货了，他到店后对我们准时备货表示了感谢，为他清点货品后登记了他单位的基本信息，以后如有其它需要记得通知我们。今年的团购靠的是门店同事的协作，对待这种事情每个人都很积极，做事都非常认真配合才能成功。

 当然这一年有种种的不足，无论从自身还是从货品方面，我们在2017年将根据不足的现状再次作如下改变：1、通过购物篮来提高客单价。 首先保证购物篮的干净整洁，活动期间我们的手上必须有一个购物篮，方便顾客购买药品，当顾客购买物品超过2件时必须主动递购物篮，这样可促使顾客有购物的心理。让其觉着是在像超市购物。说着简单，这是一个长期而且必须坚持的工作。

2、商品品类管理。 每位员工需清楚门店品种销售情况，根据其销售情况进行合理的要货计划。在这些情况下，一定要把商品信息的登记做到位，比如医院品种、其他药房销售较好且我们没有的品种。按时做好商品效期管理，将效期品种与其他品种作联合销售，以消库存。在陈列上，随时调整货品位置，给顾客一种新鲜感，也能让其认识品种。

3、员工专业知识培训。 药品就是我们的武器，对武器的不熟悉，直接造成战争的失败。只有对产品的绝对熟悉才会真正的联合用药，才不会出现荐错药、卖错药的情况，最大限度地避免了因销售而带来的顾客投诉，从而提高顾客满意度。过硬的专业知识是一场成功销售的开始。

4、重视顾客服务。一直在说顾客是上帝，做销售就是在做服务等等，但是有没有真正的把顾客利益放在第一位只有我们自己心中最清楚，顾客是一切精彩的开始，无论我们的其他工作做的再好，没有顾客消费，一切都是零，更谈不上能否完成公司下达的目标。因此，必须要重视顾客服务，重视顾客投诉，认真并科学有效的管理好我们的顾客，把更多的顾客转化为我们的重视顾客，便会是守护好我们一切精彩的开始。

新一年已到来，说不定有许多我们意想不到的改变，但无论怎样改变我们能做的就是认真对待工作，对待每一事务，做好最真的自己才对得起自己。