**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添砖加瓦。

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、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，对服务不够完善的店员，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，要告诫自己和店员多沟通，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，2017我们在店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两兼顾。三会：定期月会，定期开周会，定期日会、总结工作经验抓突破。2017、一起一起、齐心协力、拥抱改变、创好未来，大家说好不好！掌声在那里！在这新春佳节来临之际，我在这里恭祝大家：家庭幸福，工作顺利！