**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。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。

17年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。