**成功案例**

——邛崃中心店

今天一位阿姨进店，我上前迎接到：“您好，请问您需要点什么呢？”阿姨说：“我想买点补气血的药。”我问阿姨：“请问是您吃还是帮别人买的呢？有什么症状？”阿姨说是她自己吃的，就是有点贫血，月经不调。我见阿姨面色、唇色是稍显得有点苍白，指甲也没什么血色，我便说：阿姨，我见您的面色不太好，您是有点气血亏虚，您以前服用过什么补气血的药物吗？阿姨说以前断断续续吃过一些补气血的中药，但效果不是很明显。我又问到：那您可以试试阿胶，不知道您以前吃过没有？阿姨说听说过，但没试过，太贵了，怕效果不好浪费钱。我说不管是哪种补气血的药，都必须坚持按疗程服用，这样才能把身体养好，包括阿胶也是一样的，您以前只吃过中药，要不这次您就试试阿胶吧，说着就把我们的太极天胶双手递给阿姨看，并说到：阿姨，这是我们太极的天胶，产自甘肃天山，采用的是最好的黑驴皮熬制而成，补血的效果是最好的。阿姨问了价格，我说一盒是899元，如果是两盒的话，这两天我们正在做活动，可以省300元，更划算。刚开始阿姨觉得太贵了，怎么说都不想要，怕没效果，想要其它便宜的。我又耐心讲解：阿胶是补血上品，正适合您现在这个症状，而且长期服用还有美容养颜、改善睡眠、延年益寿的功效，见阿姨还有点犹豫，我又说，虽说看起来贵了点，但两盒阿胶要吃两三个月，其实算下来也不贵，而且最主要的是您连续服用两三个月后，气色绝对比现在好得多。最后阿姨同意要两盒，等阿姨付款完毕，我给阿姨建议，如果平时容易上火的话，可以加点西洋参和阿胶一起服用，西洋参滋阴补气，和阿胶一起服用不容易上火，而且还气血双补了，效果更好。最后阿姨又要了一瓶西洋参，满意而归。

成功心得：问诊很仔细，专业知识够硬，收银后二次服务很到位，不仅增加了销量，而且增强了阿胶补气血的疗效，还让顾客觉得我们更专业，一举三得。

改进之处：在阿胶打粉过程中，还可以继续和顾客沟通，挖掘顾客潜在需求，同时，还可以给点顾客生活饮食和服用阿胶的一些小建议，增加顾客对太极大药房的好感。