坚守的花

——川太极交大三店 代志斌

尊敬的公司领导及各位同仁：

大家好！我是川太极交大三店的代志斌。

时光荏苒，我加入太极已有10多个年头。先后在旗舰店服务台，崇州中心店担任营业员，07年开始在崇州羊马店，交大店，九里堤南支路店，交大三店分别担任店长一职得到了很好的历练。褪去了才从学校出来的青涩，一步步夯实自己的专业的知识，先后于10年和11年分别考取了药学与中药学执业药师资格证书，并连续担任公司和片区的内训师，带习公司的新晋员工，为公司提供人才储备支持。

2017年是不平凡的一年，也是充满挑战的一年。年初开始门口路面就开始地铁打围施工，单向出城通车。很多以前的老顾客因为行车不便和公交改道流失了。客流每天下降高达20笔，销售也呈直线下滑趋势。但我们没有气馁，在公司领导和片区经理的指导下，我们采取了以下几点措施：1、积极地给以前的老顾客打电话，并切实地开展送货上门服务。2、凡是到店的老会员，我们都利用厂家提供的一些小礼品进行免费赠送。3、重点会员进行过滤专人负责客情维护，建立慢病档案，定期打电话提供服药期间的用药咨询，拉近与顾客的距离。4、利用下班时间到周边的机电城盒灯具城发放门店名片，提醒顾客可以免费送货上门，若有团购更优惠。5、给周围过路顾客免费提供茶饮，厕所，WIFI,尽可能提供便利。6、严格按照公司十不准要求，服务好每一位进店顾客。经过一段时间的努力，销售和客流终于慢慢回升了。

对比去年1-8月同期销售增长20万，闭店装修一个月客流同比没有下降基本维持每天120笔左右。新增有效会员1300个，有效会员达7100个。会员消费笔数8300笔，会员笔数占比35.95%，会员销售73万，销售占比达43.15%，会员消费毛利22.3万，毛利占比40.2%。

在我服务的顾客中有一位叫陈占芬的阿姨，我印象特别深刻。以前陈阿姨是喜欢到对面的康福泰药房买药的，觉得便宜。后来有一次陈阿姨因为久咳不愈吃了很多药都不见好，抱着试试的心态在我的指导下购买了银黄软胶囊+石斛+罗汉果，连续服用了一周就明显好转了事后阿姨还买了很多零食说要感谢我们，说以后你就是我的专业保健医生了，我就相信你们。其实陈阿姨是西南交大退休的教授，是个比较讲究的文化人，而她的女儿是省医院的主任医生，自己家的女儿就是个专家。而陈阿姨每次到店必定会问：今天代代上班吗？她在我就买，不在就改天来。有时候如果我不当班，而她又急需买药就会先给我打电话，说明她的病情然后让我指导她进行用药。在给陈阿姨服务的过程中我也收获了满满的感动，没有什么比顾客的一句认可更值得欣喜的！感恩认可我的顾客盆友们！

做为门店的店长兼内训师，公司新进的小妹妹都很乐意到交大三店进行学习，我也毫不藏私的倾囊相受。先后带习了8位应届毕业生，特别是李海燕表现突出，先后在2个月销售排名中名列前茅，得到了公司和同事的认可和嘉奖，并做为公司的储备店长重点培养。也有其他门店的同事到我店进行交流学习，互帮互助，大家都士气高昂。在门店姐妹你追我赶的共同努力下，门店人均坪效达1500元高于公司平均水平，同时也在九里堤一带成为了很多顾客购药的首选门店。

每天进步一点点，坚守的花总会绽放。平凡的工作认真做，简单的事情精耕细作。我坚信在我们大家的共同努力下，我们的太极一定会成为医药行业的先行者，更大，更强！