工作总结

**随着10 月国庆长假的到来，门店在公司的策划组织下举行了一系列促销活动。如各类旅游套包，为国庆出游的顾客带去了方便与实惠；秋冬养生节活动更是体现了太极大药房以人为本，关爱健康的服务理念。**

**在门店上班的日子，每天都是一个新的开始，都是一个新的挑战。在工作中不断积累经验，不断进取。工作中有鼓励，有赞扬同时也有不断的鞭策。在工作中慢慢摸索怎样学好专业知识，让顾客更信任我们，为顾客做好药学服务，做一名优秀的太极大药房营业员。当然，在此过程中难免会遇到对我们有异议的顾客，所以我要学会处理好顾客异议。**

**首先，顾客有疑问，会着急 会不太高兴。这个时候要快速反应，记下他的问题，及时查询问题发生的原因，及时帮助顾客解决问题。有些问题不是能够马上解决的，也要告诉顾客我们会马上给您解决，现在就给您处理 。**

**如果顾客收到东西后过来反映有什么问题的话，要热情的对待，要比交易的时候更热情，这样买家就会觉得你这个卖家好，不是那种虚伪的，刚开始的时候很热情，等钱收到之后呢，就爱理不理的那种。对于爱理不理的那种，买家就会很失望，即使东西再好，他们也不会再来了。**

**面对顾客有疑问我们要表示愿意提供帮助 　“让我看一下该如何帮助您，我很愿意为您解决问题。” 　　正如前面所说，当客户正在关注问题的解决时，客服人员应体贴地表示乐于提供帮助，自然会让客户感到安全、有保障，从而进一步消除对立情绪，形成依赖感。**

**我相信通过我们共同的努力，会把太极药房的真诚关爱送到每一位顾客那里，让“太极”走进千家万户。**

**六、加强服务意识，提高服务质量，做到病人满意、领导满意及自己满意。在平时工作中对病人所需的药品我们积极的采购，只要是合理的要求我们都能尽最大的努力去完成。**