下降原因：

1：一是会员的办理和发展，会员的办理减少。二是会员的管理和维护做的不够细。平时未做好积极宣传会员的独享优势，有少量顾客在办理后仍未让会员卡发挥其作用。

2：店上品种的管理不够好，许多品种久未请货，造成部分顾客的流失。

3：服务质量。服务质量包括我们对顾客的服务态度和配药的专业程度，

4：赠品未合理运用，有时候未及时发挥赠品的有效能量，导致部分赠品浪费，顾客流失

增量措施：

1：针对会员。我们积极发展有效会员，大力宣传会员的权益，提高会员卡的有效价值。收银时做到告知顾客卡上积分及其价值，让顾客随时感受到做太极会员的优势。合理的管理重要顾客，尽量记住重要顾客需要的药品，一是起到让会员感受我们的重视，二是避免缺货的现象。针对老会员，重要会员，店上可以适当准备点生日礼物。

2：针对品种：要随时关注品种的缺货情况，准备缺货登记本。要随时关注系统里面的“禁请”是否取消，仓库是否有货，有货要及时备货，尽量减少缺货的周期。缺货登记好顾客的信息，到货后及时与顾客联系。顾客提出的新品种及时与片长，业务部联系。销售的过程中，也不能只顾高金额的品种。

3：针对服务质量。服务质量这一块也是公司本年度的重中之重，我们也积极改变以往的形象，做到热情礼貌专业的服务。减少顾客和我们的距离，增加顾客对我们的信任，改变顾客对我们以往“推销”式的看法。加强自身专业知识的学习。

4：针对赠品。赠品做到及时整理，合理运用。让赠品发挥其有效价值，提高客单价促进销量。

5：做会员优惠活动。活动过程提高门店的知名度，宣传品种，办理会员，让以往的会员感受到会员的优势

6：中药柜搬下楼。过路客及会员更多的知道门店有中药及医生，增加中药的销售，提高门店的客流量。