太极集团.川太极2014年中期营销会材料 --周有惠

2014年上半年我店销售为242.23万元，相比去年212.69万元，增长29.54万元，增长率达13.8%。毛利额78.49万元相比去年68.96万元，增长9.53万元，增长率达14.2%。其中天胶销售9.04万元，相比去年销售5.03万元，增长4.01万元，增长率达79.7%。14年下半年计划完成销售额255万元，毛利额完成81万元。中医诊室打造后，中药饮片计划在原有基础55万元上增长4万元，计划广场活动4场增长5万元。

 和顾客做朋友

 13年7月的夏季一如往常的炎热，记得是中午时刻，一顾客急匆匆进门就说捡2副中药。再给顾客捡药时，和顾客的交谈中得知顾客是血小板减少症。又随口问了一下顾客现在的服药情况，得知顾客服药信息后；我给顾客介绍了阿胶，再给顾客介绍讲解时观察到顾客在认真听并不时的提一些问题，我在回答顾客提问时，就随手递给顾客一盒天胶，顾客看了天胶后就说只听说东阿阿胶，没听说过天胶，提出了看一下东阿阿胶。带顾客去看东阿阿胶时给他介绍天胶的来源与优势，并把天胶与东阿阿胶一起给顾客看进行比较，比较后顾客还是以没有听说过为理由要了一盒东阿阿胶。顾客买后再给顾客打粉时建议顾客一日三次一次大概五六克的样子随中药一起服用。买了第一盒后隔了半个月顾客再次买了一盒东阿阿胶。在8月底的一天这位顾客来时很高兴，进门就迫不及待的和我们说这次去医院检查比前几次检查时都好，很感谢我们。我们听了也替他高兴，我店人员就说你把东阿阿胶换成天胶说不一定下次去检查会更好；这次顾客很干脆的说那我相信你们先买一盒试一下，经过大家的努力在这位顾客买了4盒东阿阿胶后终于把天胶给销售出去了。在顾客付钱时又给顾客讲天胶在搞买三赠一的活动。买三盒送一盒的话算下来还不到350元一盒很划算。顾客问了三盒价格后说没带那么多钱下次吧！我说下次来时不一定还在搞这个活动，顾客就说那我明天过来买，我们都以为顾客是在敷衍我们的。等第二天他真的过来买了三盒，顾客要走时我说你每次来的匆匆忙忙的，你如果信的过我们，可以把中药单子留给我们，你需要捡中药时给我们打电话，捡好后给你回电话你直接过来取。顾客听了很高兴的把中药单和才买的阿胶一起寄放在店上。在这样一来一往中我们和这名顾客建立了朋友般的友情。有几次他出差回来，还特意给我们带了一些他出差当地的特产回来。我们拒绝过几次说公司有规定不能接受顾客的送礼，他没每次都说下次不会了，而且大家叫我一声叔叔，就算我这当叔叔的送的，这样不为过吧！今年暑假他还特意带家人过来感谢我们。从13年8月到14年6月不完全统计该顾客在我店购买天胶24盒消费金额达0.9万余元。创造毛利0.55万元，带动其他消费1万余元。和顾客做朋友其实不难，只要大家站在顾客角度为他们多考虑一点，认真聆听他们的意见，我们都可以和顾客做朋友。