**顾客不是上帝，是朋友**

----太极大药房邛崃中心店周有惠

邛崃中心店是邛崃片区的区域中心店，也是我公司销售排名前四的门店。通过大家的努力，在2014年上半年我店实现销售242.23万元，相比去年同期增长29.54万元，增长率达13.8%。实现毛利额78.49万元较去年同期增长9.53万元，增长率达14.2%。其中太极天胶销售9.04万元，增长4.01万元，增长率达79.7%。在邛崃中心店，我们大家都秉承一个信念，只要我们诚心待人，把顾客视作朋友，视作亲人。我们收获的不仅仅是销售，更是让人窝心的温暖情谊。

2013年的夏天一如往年的炎热，记得是7月的某个中午时刻，一位大约30多岁男性顾客急匆匆地进门，问道“成都中医院开的中药单子能捡齐吗？”，我接过处方看了看回答道“可以”。这位顾客便说捡2副试试。在为顾客捡药时，我发现他的配方是治疗血小板减少症的。于是我便关心的问问顾客现在的服药情况，得知他目前还在服用激素药时，我便想到了阿胶，阿胶补气血的效果极好，而且也没有副作用。于是我便给他推荐了天胶。在给顾客介绍讲解时观察到顾客听得很认真，并不时的提一些问题，似乎非常感兴趣。我给他介绍了天胶的来源与优势，但顾客最终还是以没有听说过为由选择了东阿阿胶。在为给顾客打粉时建议他一日三次，一次五至六克随中药一起服用。他连连点头，似乎对我的耐心讲解很是满意。半个月后，他再次前来买了一盒东阿阿胶，直到8月底的一天这位顾客来时很高兴，进门就迫不及待的告诉我们，这次去医院检查比前几次都好，很感谢我们。大伙听了也替他高兴。经过这段时间的接触，他已经和店里的人熟络起来。于是，我再次建议他将东阿阿胶更换成天胶，说不定下次去检查会更好。这次他很干脆的说“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。在顾客付钱时我仍然不忘叮嘱他按时按量服用，并且告知，到了秋冬季节可以到我们店里免费熬制固元膏，这样服用更方便，补气血的效果更佳。在他要走时，我说你每次来的匆匆忙忙的，如果你信得过我们，可以把处方签留在店里，需要捡药时再给我们打电话，直接来取就好了。他听了很高兴的把处方签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位顾客建立了深厚的情谊。有几次他出差回来，还特意给我们带了一些当地的特产。虽然我们每次都拒绝，这不符合公司的规定，但他没每次都说下次不会了，而且还让大家叫他彭哥，让我们就当这是哥哥送的，这样便不为过！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月粗略统计，该位顾客在我店购买了24盒天胶，消费金额达1万余元，同时带动其他产品消费1万余元。我们不仅多了一位忠实的顾客，更是多了一位真心朋友。

通过这件事，我们知道和顾客做朋友并不难，只要我们站在对方的角度为他们多考虑，认真聆听他们的意见，为他们提供专业而又真挚的服务，我们都可以把普通顾客变为忠实顾客，把忠实顾客变为真挚的朋友。所以我们认为，也相信，顾客不是上帝，是情人。是朋友。