药店的销售体会

时光飞逝，转眼我在太极大药房工作已有三年多。在这期间感受颇多，最主要的还是那一次次面对顾客的刁难挑剔和怀疑，最终都让顾客满意而归的销售经历最为深刻。

记得去年的冬天，我店来了一位中年男子，他说想买点止痛药。我耐心询问他是什么症状，他说他腰痛有一段时间了，而且还头晕失眠。我耐心询问他可否打过CT有没有腰椎间盘突出，他说上个月才检查过没有问题。我就跟他说你这是阴阳失衡导致的肾虚，用补肾益寿胶囊就行，他看着价签上的价格犹豫的说这么贵的药应该有效果吧，便说来一瓶试试吧。我又给他说这是中成药的需要按疗程服用，用一瓶的话是达不到你想要的效果的，三瓶才是一个小疗程。他一再强调他收入不高，犹豫了好久还是买了一大盒。心里想这单销售还是算成功了。

间隔四天他又来了，一脸不高兴的样子。我耐心询问他怎么了，他生气的说吃了我的药，不但没有减轻腰痛而且一晚上小便好几次，让我给他退了。我先安抚他的情绪，然后给他找来了所有关于补肾益寿胶囊的资料，都没有像他说的这种不良反应，并跟他说他应该是有点尿路感染。可是他完全听不进去一门心思就是要退货。我也存在着私心，当时的补肾益寿任务很重完不成是要罚款的。我当时灵机一动就跟顾客说我让专管补肾的售后医生给你打电话，让医生给你解释如果确实是我们药的原因我就给你退。他想了想说好吧，留下电话号码就走了。接下来我立马就跟厂家联系，第二天才联系到厂家说明缘由。厂家同意用医生的身份给顾客打电话。间隔一天我给顾客打电话，明显感觉他心情很好，他说你们医生跟我打过电话了，他现在没有那些症状了，已经继续服用补肾胶囊了，并且症状有了些改善。我的心一下就踏实了，又叮嘱了些注意事项和用药禁忌，顾客一再的说给我添麻烦了，让我瞬间感觉到自己工作的价值！

从销售的一点一滴中，要想做好销售就必须把顾客当作亲人和朋友，设身处地的为顾客着想，让顾客信任你才能化解顾客一次次的刁难挑剔和怀疑！！！