**工作总结**

**转眼到太极集团入职快两个月了，在店长与同事的共同指导和帮助下，自己正从不会使用英克系统，不会联合用药，不会销售，不会挖掘客户的潜在需要……慢慢的、一点点的提高自已，在此也要感谢公司能够给我机会，让我进入太极集团，让我学会了以前不会的东西，进入门店工作后，对自己和家人的健康也开始注重起来，我想这就是工作给我的另一方面的收获，也必须感谢同事们给我的帮助，让我成长。**

**刚开始到门店上，一切都不是很习惯，幸好有店长与同事的热情帮助，自己也在没有顾客的时候去看看药品的说明书，包括功效，适应症，禁忌症，努力提高自己的专业知识，当自己销售失败后，马上与同事分享失败案例，同事会与我分析，我失败在哪里，为什么会失败，会告诉我应该怎么做，才不会失败，为我的下一次销售做好准备。每一次我有不懂的问题，向她们请教，同事会马上告诉我。门店上的联合用药的插卡非常好的帮助了我们的销售。有时顾客在购买一种产品时，我们会向她推荐另一种药物一起使用，她看到了联合用药的插卡便会很容易的接受，会觉得我的症状就是这样的，比较对症。**

**很感谢公司帮我们安排的每一次培训，从新员工入职培训，培训公司的企业文化，公司的管理制度，让我们在以后的工作中更能严格的对待自己，还记得当时培训科的王姐给我们几个新员工培训的销售八步曲，边培训边给我们说销售的技巧，感觉到每个人都有不一样的销售方法，俗话说的好：“三人行必有我师焉“每一个人都是我的师傅，因为每个人身上都有我值得学习的地方。学习别人身上的优点，让自己变得更加优秀。还记得上次公司安排我们去汤臣倍健的营养师培训，在轻松而愉快的两天中，自己学到了很多的知识，老师的课讲得很生动，自己也学会 了很多平时抱着产品的说明书学习不到的知识。每个月的片区会议，都会有厂家过来帮我们培训，讲解产品卖点，用法以及销售的技巧，门店上每天也会组织我们学习一两个产品的功效，联合用药，这一切都是为了提高我们的不足，感谢公司的安排，让我们成长。让我们提高自己，才能将自己学到的用到工作中，学以致用，服务好每一个进店的顾客。**

**同时自己也知道了想要抓住每一个进店的顾客，不是营销战术，也不是专业技能，而是一种能够打动顾客的行为。我们要看到顾客的优点，有的顾客蛮横无理，有的衣着简朴，每一个人都要有自己的闪光点，不能以貌取人。适时的赞美一下别人。我们要了解顾客的需求，不要用不可置疑的语气向顾客推荐产品，在适当的时候消除他的顾虑，设想一下自己如果说是顾客，此时心里是怎么想的。换位思考一下，或许明了许多。每一个进店的顾客都是需要关心的，有些顾客没有太多的时间听我们的联合用药和单品推荐，我们必须在短时间内打动他，当我们在推荐产品时，顾客也在对我们推荐的产品感兴趣。有时我们的业绩并不完全取决于销售技巧和专业知识，更重要的是态度，要用微笑来面对所有的顾客。人人都渴望被尊重，记住那些常来的顾客姓名和特征会给他们一种被尊重的感觉。是最简单最有效的使我们获得顾客好感的方法。在销售时用心灵去倾听顾客所说的一切，他们也会真诚地接受我们的意见。同时要抓住顾客感兴趣的话题来交谈，因为没有人会将热情投入到不感兴趣的话题上，不要喋喋不休，没有顾客喜欢和说话啰嗦的人沟通并完成交易。**

**在以后的工作中记得以上的几点，用到工作中去，不光是对顾客，乃至在生活中与人相处也是不错的方法。要有好的服务态度和好的销售技巧。我会礼貌热心的接待顾客，接受顾客的咨询，了解顾客身体状况，为顾客提供安全有效、价格合理的药物。每天积极的去学习，尽量的充实自己，努力的学习联合用药以及关联销售的能力，来提高自己的业务水平。每天自省还有什么地方做得不够，哪些地方是不是做的不够才会失败的。学习同事的优点，来弥补自己的不足，自己欠缺的也比较多，但我相信只要自己努力，慢慢就会有改善，有提高。**

 **华油店杨琼**

 **18583279176 2015/11/16**