情况说明

10月18日上午大概九点多接近十点左右，一男性顾客进店要买点皮肤瘙痒的药，我当时看顾客手臂内侧长有许多红疹，通过问顾客平时饮食是否清淡，是否在吃清热解毒的药，顾客回答没有吃药，长了一段时间红疹，就是很痒需要拿点药。我看你有点长湿疹，我给你拿点吃的药和外用擦配合一起使用哈，于是我把顾客带到清热类，分别给顾客拿了清火片两盒，肤痒颗粒两盒，录雷他定胶囊6粒装一盒和地奈德乳膏20g一支，我把药拿到顾客面前给顾客解释说老师你的湿疹主要还是要清热除湿为主，给你拿的清火片主要是清热解毒用的加了一个凉血的肤痒颗粒，这两个药都是中成药只吃两天给你拿的两盒吃4天的效果好些哈，录雷他定胶囊专门用于皮肤瘙痒快速止痒的西药一天只吃一粒，给你拿一盒小的6粒装就可以了，顾客看了下药觉得太多了，且吃冲剂不太方便于是我把肤痒颗粒给顾客换成了润燥止痒胶囊，于是顾客拿了一盒清火片，一盒润燥止痒胶囊，一盒录雷他定胶囊6粒装，一个外用药擦剂地奈德乳膏，就到收银台付款了。

事后反思，我存在的问题有1.在销售过程中没有给顾客报单个的价格。2.搭配销售时要循序渐进，不要一股脑给顾客拿太多，让顾客觉得我们纯粹在卖药。3.顾客要求换成易冲服的药时，没有告诉顾客润燥止痒胶囊单个价格比肤痒颗粒价格高很多，问顾客是否还需要。

通过这件事情，我会在以后工作中以更加专业的知识，更加耐心的态度接待每一位顾客，真正站在顾客角度为顾客考虑。

10月18日上午10点左右门店顾客较多，一男性顾客拿了一盒清火片、一盒润燥止痒胶囊、一盒氯雷他定胶囊、一盒地奈德乳膏到收银台结账，当时该顾客使用社保卡缴费，社保票打出来后我就立即把票给了顾客，顾客就走了，由于当时收银台顾客较多，我也没有注意到还有一张收银小票顾客没有拿，等我反应过来给顾客明细票时，顾客已经离开门店，且顾客没有办理我们店的会员卡，无法查询顾客电话号码，告知顾客还有票没有 拿完。在这件事情中，我存在的问题主要是1.没有及时给顾客打印药品明细票。2.刷社保卡的顾客一定等社保明细票和收银小票一起打印完后再给顾客，避免顾客不清楚单个品种的价格，对价格有疑问。接下来的工作中，我会更加注意这些收银小细节，避免类似问题再次发生，并加强自身专业知识的学习，不断提高自身专业知识水平，更好的为顾客服务。

周红蓉 梁兰

2016年10月21日