**失败案例**

——邛崃中心店

今天一大爷到店捡中药，大爷走路不是很方便，我拿着方子仔细看了看，见方子上有羌活、防风、独活、桑寄生、天麻、补骨脂等药，随后在捡中药的同时，给大爷闲聊起来：大爷，请问这付中药是不是您吃的呢？大爷说是，我又问他是哪里不舒服，是不是风湿病，大爷说就是啊，老毛病了，吃过好多药，效果都不好，听说城里有位齐的老中医医术还不错，就准备试试，我说齐老中医医术是挺好的，很多人都从很远的地方过来找他看病。您吃这中药的时候，可以拿些外用的膏药贴贴，比如伤湿祛痛膏或通吧儿的透骨灵橡胶膏，内服加外用效果更明显。大爷同意我的建议，答应拿两盒试试，我看齐老师给还给您加了补肾的中药，您是不是还有晚上爱起夜的情况？有没有耳鸣、失眠健忘的症状？大爷说有的，我说那您可以拿一套太极的补肾益寿吃，专门针对这些症状的，大爷问多少钱一盒，我说一盒吃一个月，只需要200多一点点，大爷立马就说，哦，那太贵了，吃不起，我以前吃药就花了好多钱了，你看嘛，今天的中药又花了100多，你这个太贵了，我吃不起。。。。。。随后，无论我怎样给他解释他现在的身体状况需要搭配补肾益寿服用，他都不接受，连拿一瓶试试都不行，后来建议他拿其它的便宜一点的补肾药，他也坚持不要，我只能作罢。

失败反思：没有考虑到顾客的经济情况能不能承受，一味推荐，导致顾客产生了抗拒心理，不愿再听店员的建议。

改进之处：应根据顾客的病症和经济情况合理建议，言语之间尽量柔和，避免顾客反感，产生抗拒心理，舍身处地的为顾客考虑，才能更好的做好销售。