**拥抱改变 三力成长**

作者：胡永丽 单位：大邑太极大药房新场店 联系电话：18981941765

通过我在太极半年的时间，有理论和实践让我学到了许多课本上所没有的东西。

1、掌握好迂回的技巧。对顾客提出的疑问，有时不便直接回答，特别是顾客对购买产生“异议”时，更不宜“针锋相对”。此时采取迂回曲折的方法从侧面进攻，可能会收到事半功倍的效果。

2、用变换句式的技巧。当顾客选择某一商品认为价格太高时，营业员对这一问题有两种回答方法：一种是“这种商品虽然价格稍高了一点，但质量很好”，另一种是“这种商品虽然质量好，但价格太高了。”这两句话虽然只是前后顺序颠倒了一下，但给人的印象却完全不同。前一种说法会使顾客感到这件商品质量好，即使价格高也值得买。而后一种说法，则会使顾客感到这件商品不值那么多钱，买了不合算，因而会大大减弱购买欲望。根据上述两种表述形式，可归纳成这样两个公式：a ．缺点→优点＝优点，b ．优点→缺点＝缺点。当向顾客推荐价钱高的商品时，一般应利用公式a 。

3、用“两多”、“两少”的技巧。这种技巧是指回答顾客的询问时，多用请求式，少用命令式；多用肯定式，少用否定式。请求式的语言是以尊重顾客为前提的，是将自己的意志以征求对方意见的形式表达出来，使顾客感到亲切，从而乐意接受；而命令式语言是以顾客必须服从为前提的，是强迫对方的一种行为。当顾客提出营业员无法答应的要求时，比如顾客要求退换食品时，如果营业员直接了当地说“不行”，就会使顾客不愉快。但如果说“请您原谅„„”用和蔼的请求口吻既拒绝了顾客的不适当的要求，又不至于使顾客感到不愉快。肯定式是在肯定顾客陈述的基础上提出自己的意见，容易被顾客接受；否定式是在否定顾客陈述的基础上提出自己的意见，会使顾客产生一种被轻视的感觉，从而不愿意接受。例如，顾客问：“这种商品是不是太贵了? ”营业员回答：“是贵了一些，但与其它同类商品相比，它多了两项功能，是值得购买的。”这就是肯定式的回答。如果营业员对顾客的这一问题这样回答：“一点也不贵，您就买吧。”这就是否定式的回答。这两种不同回答方式会对顾客购买行为产生截然不同的效果。又如当顾客问：“这样的衣服有红色的吗? ”营业员回答道：“没有。”这就是否定式。如果营业员换句话是：“是的，眼下只剩蓝色和白色两种，这两种颜色都挺好看的，您穿起来一定很美。”这就换成了肯定式。艺术地使用肯定句式的回答方法，可给顾客以亲切、可信的感觉。

此激烈的市场，药店营业员销售技巧就成了销售人员提高销量的主要法宝，因此，药店营业员销售最核心的技巧，就是认真的，敬业的，为消费者考虑，消费者才会给你惊喜。每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

2018年我们需要继续改善服务态度，提高服务质量，发现问题及时

解决纠正，结合工作实际，努力做到让病人满意，让领导满意及自己满意。 我们需要进一步加强业务学习，把业务学习列为重中之重，积极参加公司组织的各项活动，不断提高自己的思想文化素质；我们还需发挥自身长处，提高工作质量和效率，提升自己的专业知识，运用到实际工作当中。

2018太极大药房新场店争取努力完成各项任务！加油加油再加油！！！