顺势而为，拥抱改变

吴阳

川太极都江堰翔凤店

电话：15881063285

迄今为止，我来到太极已经快8个年头，这几年在不同的地方接触不同的同事，可以说在这些年中我见证了公司的进步和发展，同样我也有着不同的改变和进步。生活中遇到了点点滴滴，这个过程我是很享受的。

印象中，初出学校的我一片茫然，辗转反侧最终来到太极，在这里我开始对社会有了认识，这种人与人直接接触伴随着这份具有神圣使命的职业让我对这个行业充满了自信。起初也许是自己过于稚嫩，处理问题不熟悉，对顾客也只能红脸道歉，经过店长及片长的指导让我学习领悟，自己也开始严格要求自己，每天的学习不间断，从老一辈那儿不断的汲取经验，一步步在太极立足并可以独当一面。

读书有三到：心到、眼到和口到。工作也是一样，尤其是服务行业。想顾客还未想到的需要，看到顾客还未说出的需要以及站在顾客的角度为其说话的需要。以前不知道销售行业的竞争如此大，时代在改变，顺势而为，一旦落后即刻被这个行业挤掉。太极作为中国500强企业，经过不断的更新换代不断地蜕变，在同一行业中，太极的行动都很迅速，力压市场。这种行业内弱肉强食的形势造就了现在的太极无坚不摧，所以作为太极人我很自豪。

自从进入服务行业，遭遇的人千奇百怪，“伸手不打笑脸人”是我真切的体会。一次，一位阿姨进店过来还没等我们把招呼的话说出口就开始质问我们，“你看你们这个什么东西啊，打开这个样子咋敢吃？”我一听明白阿姨是发现东西有问题，原来阿姨刚不久买了一袋枣加核桃，里面的单独包装是完好的，但是经过我的检查发现一袋里几乎全是有变质的现象，于是我尽力的安抚好她的情绪，刚好之前在店购药的顾客在询问我相关的问题，我向阿姨解释让她稍微等等，我先解决好其他顾客所需后再来处理她的问题。她没说什么，只让我快点。但是其中一位顾客的问题询问的较久，阿姨可能坐不住了，然后很生气的说了句“搞快给我退了”。我赶忙和顾客商量看能不能先解决阿姨的问题，顾客表示理解让我先解决阿姨的问题。我上前笑着给阿姨道个欠，尽量说着理解的话，于是在请示了业务部后可以退货，然后给阿姨退了货。最后阿姨走的时候说了句，要不是我态度比较好，我早就投诉了。我还是陪着笑对她说道：“阿姨，下次如果您觉得东西不满意，我们还是立马给您处理，您放心购买。”其实这样的事情不只这个，可能很多人都遇到过。如果我们是顾客，在遇到这种问题也是首先态度好点向卖家寻求解决方法，人都是相互的，你给我尊敬，我回你是满意。

作为一名店长我深感责任重大，多年来的工作经验让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有专业的服务水平；二是要有良好的服务态度；三是有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，帮助解决所需，这样就能做好一个良店。

我们还有很多的不足，为了生活，我们只能顺势而为，努力改变，做涌进的水滴，往前走才走的远，才能不妄此行。