**拥抱改变·三力成长**

城郊二片都江堰店

易庭丽

电话15378189916

2017年，是忙碌的一年，在公司的带领下，我们努力改变，做最好的自己；在公司的帮下，我们努力学习专业知识，用专业知识更好的为顾客服务。

2017年，我们都做了些什么呢？本店是有中药配方药品的门店，公司要求我们，在抓中药的时候，要严格按照公司要求的流程走，一个环节也不能少，一个环节都不能出差错。其中要把工作做好,做细却不是想象的那么容易，首先要熟记每一位中药的位置，要知道中药正名及别名和中药形状，特别是中药十八反十九畏,是一定要记得的。还要特别注意一些特殊人群用药，比如妊娠期妇女，哺乳期妇女，老人及儿童用药是要特别关注的。

2017年我们在忙碌中度过，2018来了，我们会更加忙碌，但是我们不怕困难，不怕忙碌，只要能进步，这都是应该的做的。2018集团公司组织我们全员学习认识中药饮片，这对我们是有很大的好处的，这样能巩固加强我们的基本工，让顾客更放心。这样才能赢得更多的老顾客。

药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，但并不意味着良心工程就应该赔本赚吆喝，那么该在什么地方赚取利润又让老百姓相信我们的诚信呢，首先就是客源的培养，那么，如何才能稳定客源呢?对此，我有一点自己的看法：

 1.留住老客户

1. 我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们到门店消费报电话号码就可以享受特价或者打折优惠，有时候还可以送礼品，可以享受跟多的优惠，特别是敏感药品一定要做优惠价。这样一来，我们就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立国企的良好口碑和为民服务的形象。
2. 我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，就能获得长远利益。
3. 发展新客户，只要到店的顾客我们都努力给他们宣传我们太极大药房的优惠活动，对会员的优惠政策。免费为他们办理会员卡，办理了会员卡，当时就能使用，立刻享受优惠。

俗话说：“金无足赤，人无完人”，在这期间我们还存在着诸多方面的不足，自己一定会认真反思，长补短争取更上一层楼，把本店工作做得更好。在此，我感谢领导给予我们的关心与支持，我们将以更高的标准严格要求自己，虚心学习他人的长处，使自己的业务水平在工作中不断提高和完善，认真履行岗位职责，踏实工作，爱岗敬业，始终保持着旺盛的精神风貌和饱满的工作热情，争取为太极大药房更美好的明天贡献自己的一份力量。

在2018我们将会更加努力的做好门店顾客的服务，让顾客到门店就能感受到我们的热情，专业，关怀。

2018-为新年的新目标“工作努力，提升实力，成就魅力”做出更大的努力。