专业+服务得民心

尊敬的公司领导及各位同仁：

大家好！我是来自川太极的代志斌，很荣幸在这里和大家一起学习，我今天分享的主要内容是：专业+服务得民心！

今年6月我临时接到公司通知，在前后不过2000米的一条街上高达8家药店这样竞争异常激烈的银河北街要新开一家太极大药房需要我去担任店长。在新开的太极大药房银河北街店隔壁就是以低价著称的乐源堂。面对这么严峻的形势，我没有退缩。在公司进行装修期间，我们就每天坚持入户扫街为顾客办理会员卡送小礼品，积极询问顾客的一些日常用药需求并及时记录下来，密切观察隔壁乐源堂进店顾客情况和消费情况，每天总结汇报、互相打气。

困难是暂时的，我们总能克服它。在几经波折后终于顺利开业了，在6月11日正式营业时当日客流85，销售达1.1万，第2日客流95销售1.2万。好的开始让我们激情慢慢。开业后虽然也遇到了很多的难题，但好的开始让我们激情满满。为了吸引顾客提高客流，我们主要从以下几个方面进行了改进：

一、货品充足有信心

面对竞争对手我们不能一味坐等只有勇敢出击。首先我们走访了周边的各个竞争对手做了严密的品种及价格调查，特别是一些敏感品种全部做了吸客的超低特价。同时针对集团自有品种加大了宣传力度，一些新特药品也做了海报宣传，在顾客心目中逐步树立其他药房买不到的药找太极大药房就可以买到的理念。丰富各个品类，完善顾客需求，每人每天必须收集2条关于顾客新品缺货的登记。竞争对手销售较好产品也一并统计报备业务部和商品部及时购进。合理请货，随时关注，分柜负责自己区域的品种缺货，每天交接班时汇报一下本柜缺货品种，确定周边门店是否有货，若有可先在店间调剂，争取日断货率低于3%。现有经营品种3350个，动销率70%。货品充足我们才能每天打胜仗。7月环比销售增长58.5%，8月环比销售增长15.6%，9月日均销售达7300元。

二、客情维护得真心

每人每天至少办理6个新会员，依托药联换新的大好机会，我们全力宣传只要是在太极大药房购买的价值200元以下的常用药品，过期后哪怕只剩一粒也可免费换一盒新的。顾客反响良好。开业至今已新增会员4700名，有效会员高达90%。老会员若带领朋友进店消费并成为我们的会员，老会员会得到一份小礼品，新增会员第一次消费可免费领取一张8元优惠券，即办会员卡即刻享受全场8折商品优惠，还有更多商品享受双倍积分。免费测血压、测血糖、免费检测骨密度以及微循环。曾经有一名老会员张叔叔就是在我们免费为其进行健康检测时发现其血压正常，但其说话感觉口齿不怎么清楚，观其面部表情肌不自然，口角下垂，很明显的一个面瘫先兆，告知其儿女赶紧带他到医院进行检查治疗。儿女随即带其到医院确诊为面瘫，经过为期2个月的治疗张叔叔面瘫恢复，其儿女对我们感激不尽。在小区逢人便宣传你们买药到太极啊，他们专业，连我的面瘫人家都能及时发现，我们一家买药只相信太极。叔叔现在就是我们药房的义务宣传员。顾客就是我们生存下去的生命线。尊重和理解每一位顾客是我们最起码的礼仪。我们提供免费厕所，以解燃眉之急，每天自购金丝皇菊泡上一壶清凉茶让进店的顾客和周围的居民称赞，不买药出来遛弯也会到我们门店来坐坐，喝一杯茶，和我们闲聊几句。会员每天可以免费乘坐一次摇摇车。门口的摇摇车也吸引了很多小区的老人带小孩子过来玩耍，小朋友好奇门店有很多异型气球，既坐了摇摇车大人也在店里转了个遍，遇上自己家里需要的商品也就顺理成章的购买了。小孩子是最纯真的，刘阿姨的小孙子就是个招人爱的小可爱，每天都要到我们店上来转转。刘阿姨说小布丁喜欢太极的小姐姐们，每次来都把他逗得很开心，他们也愿意在我们店里停留。小区里的邻居看有人有小孩在门店里玩于是一到晚上店堂里除了买药的顾客就是孩子们满堂的笑声。

三、专业服务得民心

用心服务顾客能感受到我们的真诚，而夯实的专业才能铸就我们的基石。顾客迎进门，达成靠专业。虽然门店只有我和一名老员工，另外3人全是未曾接触过药店的新手，还有一人是公司刚分配来的实习生，但是我们并没有因此而气馁。因此培训带教新员工就显得尤为重要。对新员工主要加强专业基础知识及销售技巧的培训和演练，对老员工主要针对新品及挑战性的专业转训，让员工提高主动学习能动性，明确自己的学习方向。通过关联、疗程、服务提高销售，用数据正确评价员工，指导员工按时按量完成拿药练习，认真检核追踪后期销售数据的变化适当进行物质及精神鼓励。在你追我赶的学习氛围中新员工很快融入到工作中，经过1个月的带教已能独立开展工作，业务技能明显提升。我们努力践行“海英笑”“阮丽礼”“长菊劲”。我们每天真实地努力着！我们不怕吃苦就怕顾客说我们不够专业。我们都是太极好儿郎，要无愧于我们的名字：太极人！

有了好的开始，我们要保持下去。我喜欢这句话：凭努力累积的运气，凭时间得来的东西，最为珍贵。做销售也是一样，只有开始，没有结束！