做一名专业、用心“匠人”

尊敬的各位领导：

大家好!

我是太极大药房光华店魏津,身为一名太极的员工我深感自豪。时光流逝，转眼2020年已经到来。在过去的2019年有付出，有伤感，也有收获。作为店员，我一直以销售为重点，为门店的业绩做出贡献。在2019年我以门店客流14847的交易笔数达到了227.7万的销售业绩，毛利为67.21万元，占门店总销售的1/3。其中以滋补类销售为主：阿胶5.5万，补肾3.5万，还少丹2.3万；总销售占比11万余元。其次以慢性疾病类占比较大，主要以老年顾客居多，销售22.5万余元，在销售的过程中占主导地位，深入挖掘顾客潜力。

其中我店有一位姓邢的老顾客，大约55岁左右，他是我忠实的贴心买主。他每次买药的时候一定要等待我在店的时候才买她需要的药，要么就是先在微信上咨询完我，才来店上买药。记得有一次他去店上买药，刚好遇到我不在店上，然后店上的其他员工询问完他的症状之后就给他配了几种适合他症状的药,他用很担心还略带怀疑的语气说着：“需不需要给小魏打个电话问一下呢？”等到她下次又来店上买药的时候我还专门向他解释过，其实我们公司在岗的每一位员工，都是在各个医学院校受过系统性的学习，都有着扎实的理论功底和实际操作技能，也都是受过公司每月定期进行的专业化培训的，都不会给顾客随便配药的。这一点也是本着对他人的生命健康负责和对自己职业的敬畏之心来服务好我们接待的每一位顾客的。在太极大药房买药，您放心！在他买完药回去之后，又打电话问我是不是应该吃这些药。我告诉他说：放心服用，没有问题。他说：“没有咨询我他不放心”，我告诉他是一样的，他每次只要我在店上的时候，就会买很多常用的药备在家里，每每看到他咨询我问题，我就担心他又要买很多的药回去，我有些时候都劝他不要买了。他告诉我：你在，我买的安心，就犹如保健医生和专家告诉我应该在什么时候保健，什么时候用药。在去年里我熟知他在我上班时买药每次均有3千元的销售，每次均有保健的，常用的，必备的全要买齐，同时还会问我需要买其他的吗?记得有一次他买了补肾益寿胶囊6大盒，加上龟龄集同时买了西洋参和天麻，还有钙片和维生素等等，合计金额有7千多元。就这样的消费基本每隔2个月就会到店一次。

在公司的领导下，积极建立幸福朋友圈，加强会员顾客对公司粘度，主动出击得到更多会员朋友的认可，让过去2019年个人的新老会员朋友圈达到800余名。让越来越多的朋友圈顾客成为我们太极的忠实核心会员。而我在公司微信幸福朋友圈的建立下扩大了自己的销售范围，也会经常接到微信顾客的药品订购清单，促成更好的销售业绩。我相信在以后将会有更多这样的订单在我们出现在我们的微信朋友圈里面！

而其中有位微信朋友圈会员，她以前在德仁堂买药，现在觉得我们太极服务比德仁堂要专业，品种更齐全的同时医院品种也比较多。在上次购买中药的时候，我与他交谈时，他觉得我个人比较和蔼，态度好。特别是医学方面懂得比较多，还主动问我是哪个学校毕业的，我都不好回复她，她说：“你一看就是比较专业，肯定是中医药大学的。”我问她怎么知道的，她说：“你给我讲的好多都是中药养生的知识”。就在那次我与她加微信后，她每次都以为微信的方式问我，咨询我疾病的知识。在9月的一次店长会上，他在微信上问我上班没，我告诉她在学习。他问我有没有一个药她母亲常年要吃，我当时告诉她门店上没有，要公司进货才有，她告诉我慢慢找不着急，于是就问是什么病，要吃什么药，她告诉我这个药不好买，于是我找公司购进到这个药叫苏麦卡，她感到非常高兴，同时我问了她母亲的症状，建议她买点三七吃吃看。他问我为什么要吃三七，我告诉她，三七的好处，又告诉她不同种类三七的区别。她以前一直认为三七的头越多越好，我告诉什么叫20头，什么叫30头，她说来店请教请教，于是就与我约定了一个时间，在某一周的星期二来店了，她看了我们实物三七，然后对比了其他冻干三七，最后决定买了我们上好的冻干三七6斤，同时在当天消费了7千多元。走时说微信一定要回复，她好咨询其他关于健康的事情。就在去年，她的年消费达到5万余元左右，每次来之前就先告知我需要哪些品种，然后提前给她备好，这种服务也为我们之后更好的交流奠定了良好的基础。

我做为一名太极的健康顾问，为了达到顾客的需求品种和满足病人消除疾病的同时，每次我都积极主动寻求新的品种，来丰富门店的商品，同时在公司各部门的积极配合之下，使我们门店新品增加了300个左右。从去年的3600涨到了现在的4700左右。我用自己的热情和专业知识赢得了顾客的信任，特别是在中药方面个人销售达到30万左右，比如冻干三七销售了15公斤，达到3万余元。

在太极工作8年得到了许许多多顾客的认可与赞扬，与此同时我自身并没有骄傲自满，相反，还不断总结自己的过去，在与每个顾客的交流沟通当中有没有做得不够好的地方，未来在这些不足的地方有哪些相应的改进办法与具体措施。我也在没医院门店的优势前提下，自身不断学习总结经验，来弥补自己的不足之处。未来我将继续努力，不断丰富自己的专业知识，提升自己的专业技能。2020年我将会使自己的业绩再度增长，陪伴着太极一起继续成长！

2020---我信，我行！