她英姿飒爽，干练利落，事事为人先，她追求完美，对工作细节严格要求，在她的带领

下，西部店的各项工作稳中求进，她就是我的店长----杨素芬，在她身上，我发现了很多闪

光的地方：

1、勤奋学习，从不懂到专业，她从一个药店小白，经过自己的努力，不懂就问。看说

明书，抄写宣传册，一步步的，把药品知识转化成自己的专业技能。

2、加强团结、一个门店的发展。不是一个人单打独斗，而像是一个家庭，一把筷子一

样，她刚带领我们团队时，门店还有很多人，她时常给我们开会说。我们门店就是一个集体，

一荣俱荣。一损俱损。大家要牢牢团结在一起。对于个人拿不下的顾客，周边的人适当给与

帮助，从而不让顾客流失。

3、专业过硬、从业十多二十年来，她不断的学习，总结，对各种病症基本上做到小病

当大夫，大病当参谋的程度。

4、风趣幽默。对于一个销售人员，很多知识不能照本宣科，需要优秀的智商和良好的

情商，对每个顾客有不同的方法。对于各种顾客，她都能让他们满意而归。

在药店工作的这些年，我深刻的认识到：作为一名优秀的店长，不光有良好的销售能力，还要有高尚的职业道德、良好的个人品质、强烈的责任意识，并时刻以身作则，这样才更有号召力，起到桥梁纽带的作用。

1. 指导服务。药店应讲诚信、重服务，一份发自内心的微笑。一杯冷热适中的茶饮，一个小小的善意举动。都能逐渐培养忠诚客户及潜在客户，让其持续在药店消费，从而保持药店的销售额持续稳定增长。
2. 商品管理。药店必须备好常用药品，根据门店顾客的需求准备好商品；要积极主动想顾客所想，尽可能地满足每一位顾客的需求。 因此，店长一定要保证门店不断货、不缺货，尤其是一些老顾客经常购买需用的药品。要掌握熟悉一些常用药的存量和上架数量，出现缺货断货时，要积极想办法沟通联系，通过多种方式，及时调取。满足顾客

3、 以身作则。店长要经常和员工一起学习企业文化、和公司的各种规章，教育员工要有全局意识，做任何事情都要从公司整体利益考虑。工作中要善于思考、手足勤快、动作敏捷，提倡不怕累、不怕苦的精神。

4、意识超前。店长应随时了解竞争对手信息动态，对竞争对手的销售动态及销售价格，要有一定的敏感性。平时店长还要多和顾客交流，多渠道收集分析，对信息及时分析，以便及早准备应对。

5、人员管理。店长平时要多和员工交流，掌握员工的思想动态，并主动关心和帮助员工，对新员工要授之商品陈列技巧和商品销售技巧。 此外，店长平时还要多观察每个员工的工作状态，发掘每个员工的长处及潜力，鼓励他们发挥特长，走的更远。

西部店 周娟