

# 药店标准服务用语！15个情景模拟回答

2016-06-08 药店经理人



来源：药店营销管理

## 场景一：顾客进门时

店员：\*\*您好，您需要什么帮助？

## 场景二：顾客想看某种药时

顾客：拿\*\*药看看

店员：稍等，您看是这种药吗？

## 场景三：当遇到无购药欲望的顾客时

店员：您随便看看

## 场景四：顾客付完款后取药时

顾客：给我拿药

店员：好的，这是您的药，请您拿好，交代用法用量、注意事项慢走。

如正在接待顾客：请您稍等，马上给您开票。

### 场景五：顾客询问\*\*药，店内无货时

顾客：有\*\*药吗？

店员：

- 1、对不起！\*\*药刚刚卖完，这药与它的功能主治相似，您看可以吗？
- 2、对不起！\*\*药刚刚卖完，库房有货，\*\*时间送到，您能等吗？
- 3、对不起！\*\*药刚刚卖完，您方便留下联系方式，来药后通知您或者给您送到家，您看可以吗？
- 4、对不起！我们公司没有销售过这种药，您方便留下联系方式，我们24小时内给您答复，您看可以吗？

### 场景六：当不能回答顾客的提问时

店员：对不起，这个问题我不太清楚，这是我店的药师或医师，让他（她）来为您解答好吗？

### 场景七：当顾客的行动不方便时

店员：请您稍等，让我来帮您交款！

### 场景八：顾客感谢店员时

店员：不用谢，这是我们应该做的。

### 场景九：没能及时接待顾客时

店员：对不起，让您久等了。

### 场景十：顾客年迈看不清说明书时

店员：1、我帮您读，好吗？

### 场景十一：顾客给假钱时

店员：您好，请您换一张好吗？

### 场景十二：遇到不属于自己的工作范畴时

店员：对不起，我请示一下经理再给您答复，好吗？

### 场景十三：遇到外地顾客时

店员：如果需要的话，我们可以帮您邮寄。

### 场景十四：当没能满足顾客的需求时

店员：对不起，由于我们的失误，给您带来了麻烦。

### 场景十五：接听顾客的电话时（铃响3声必须接听）

店员：您好！\*\*店\*\*\*为您服务。

1) 咨询问题直接回答。

2) 回答不了的问题：对不起，这个问题我不太清楚，请我店的药师或店长，为您解答，请稍等！

3) 找别人：请您稍等！

### 服务禁忌语：

1、不是，不知道，不可能，不行，不懂，没有等否定语

2、你，你们，到那儿去，到这儿来等不礼貌不明确的话

3、严禁将顾客支来支去。

4、严禁面对顾客大喊大叫。

5、严禁用手指尖端指引顾客。

推荐阅读：[点击图片即可查看文章](#)



▲预报|2016年6月-10月！27省飞检时间、重点



▲干货 | 药店联合用药方案大全！吐血整理



▲对策| 巡察员来药店！最可能问的问题+答案

本文为转载，药店经理人不保证其准确性、可靠性、完整性。

# 药店经理人

ID: yaod366

药店精英的职场、资讯、生活、娱乐互动平台



有料、有用、有趣

---

微信营销，实现医药企业品牌精准传播

微信已成为最有效的信息传播途径，医药企业在营销推广过程中，已经由原来的“尽可能使更多的人知道”转变为“为需要的人群提供更多的产品和服务”。

赛柏蓝旗下公众微信号**药店经理人**，拥有10万活跃订阅用户，有料、有趣、有用。药店零售领先的新媒体平台。欢迎扫描以下二维码咨询商务合作。

微信在线互动交流，请注明姓名、单位、咨询事宜



长按三秒>>识别图中二维码>>添加好友

详询：010-56541102-818；18601264308