

药店人必学：药店服务忌语举例

2016-10-16 药店人



300万药店人学干货的优秀平台

转载请注明作者与来自第一药店·药店人 (yaodianren520)

“禁止说” 有这些 ▼

顾客挑选商品时，禁止说：

- 人比较多啊，你快点啊！
- 你选来选去到底要哪一种呢？
- 挑了这么久怎么还不买呢？
- 那个很不便宜的，要XXX钱。
- 不要摸商品，以免弄脏了。

当顾客询问用药或专业意见时，禁止说：

- 上面有写着呢。
- 这个我比你懂。
- 你自己看，怎么什么都不懂。
- 刚才不是跟你说了，怎么又问？

当顾客对价格有疑问时，禁止说：

- 觉得贵的话，你不要算了。
- 想看好病，又不想花钱。
- 没零钱，自己去换。

顾客退换货、投诉及抱怨时，禁止说：

- 我不大清楚呢。
- 不可能，绝不可能有这种事情发生。
- 买的时候，怎么没看看呢？
- 这不是我卖的，我不知道，你该找谁找谁去。
- 这种问题要问厂家，我们只负责销售，管不了的。
- 我绝对没有说过那样的话。
- 这我没办法解决，你找找店长去吧。

“不能说”有这些▼

当顾客需要帮助时，绝不能对顾客置之不理，更不能说：

- 我正忙着
- 我没空
- 不耐烦地说：“等一下”
- 着什么急，我正忙着？
- 不知道，问其他人吧。
- 越忙越添乱，真烦人。
- 怎么这么烦啊！

交班、开会或停止营业后，如有顾客希望购药，要继续留岗。顾客在挑选商品时，不得有任何催促的言行，也绝不能说：

- 这儿交班（开会）呢，您先等等！
- 能快点不？我们准备下班了。
- 我下班了，找别人问问吧。

当顾客进店或离店时，不能说：

- 欢迎光临！
- 欢迎下次再来！

- 再见！

END

专/属/“药店人”/的/圈/子



长按拇指关注



发送#精品#到药店人公众号，
多篇精品文章任您看