# 2024年药店店长年终工作总结(22篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-25

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**药店店长年终工作总结篇一**

一、收获与认识

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时刻中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务号每一位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，潜质与经验都十分欠缺，因此在工作中从不敢掉以轻心，一向是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，十分锻炼人。每一天做清洁，写计划，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者带给优质服务，我十分自豪。

二、存在的不足与发奋方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在应对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也

无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改善的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加发奋的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客带给更优质的服务。

**药店店长年终工作总结篇二**

回首在过去的3个月当中，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体人员的共同努力下，在新乐成功的又新开了一家新店，并顺利的通过了、体系认证。作为一名新店长我深感到责任的重大， 作为一名新的店长，在工作上没有太多的管理工作经验，但是作为一名新的管理者明白这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个有责任心的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。在工作中：用心去观察，用心去与顾客交流，这样就可以做好。 具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。 4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的让我干到积极的我要干。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店。面对将来的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清好工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇三**

转眼间，20xx年已随着时间的年轮渐行渐远，新的一年即将来临。回首这一年的工作历程，有艰辛，有喜悦，有收获也有感慨。

20xx年对一洲来说，是有里程碑意义的一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司的经营管理理念，估计以后的一洲连锁门店会如雨后春笋般在温州这块沃土上遍地开花。而作为一名一洲连锁门店的店长，今年对我来说也是意义重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的角色不仅仅是一位管理者，更应该站到一个经营者的立场。守业难，创业更难!既然公司给了我这样一个平台，我深感责任重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，所以一切事态的发展必须要在掌控之中。店长必须要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。因为是店长，必须比员工站一个更高的层面;也因为是店长，员工就是你的战友，所以我们要并肩作战。不要刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长的执行力。

我是一个深受中国传统儒家思想影响的80后。我特推崇孔孟之道，修身养性，以仁义治国。其实管理一个公司也是一样的道理。企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它必须要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能达到这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴!一个高素质的、凝聚力强的和谐的团队，必定会为公司带来长远的经济效益。一个人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值!如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么必须乘早换离或撤离，决不能有“食之无味，弃之可惜”的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，相信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，责任到人，“各人自扫门前雪”，每个人都做好自己的事情就不会有“他家瓦上霜”，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜欢自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的积极性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们梧田店的人其实一直都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越梧田，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好!

面对明年的工作，我深感责任重大。我们已经开业接近一年了，可是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云!唯有绩效才是王道!我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业的责任感，对公司高度忠诚，一切以大局为重。全面提升员工的整体素质。

三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，必须建立自己的客户群。任何一种优势都可以打败竞争对手。

四、提高自身的业务水平能力，去掉不和谐的音符，发挥员工的积极性，逐步使梧田店成为一个秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇四**

回首在过去的3个月当中，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体人员的共同努力下，在新乐成功的又新开了一家新店，并顺利的通过了体系认证。作为一名新店长我深感到责任的重大，

作为一名新的店长，在工作上没有太多的管理工作经验，但是作为一名新的管理者明白这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个有责任心的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。在工作中：用心去观察，用心去与顾客交流，这样就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。

成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店。面对将来的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清好工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

首先感谢一个月以来大家对我工作上的帮助与支持。作为没有管理经验的我，初次挑起这个担子，深感职责重大，但是在在座各位的共同努力下，我们店在这个月还是取得了可喜的成绩。那么做得好的方面，我们要继续保持和发扬，欠缺的方面我们要逐步加以改进，全面提升我们店的综合素质，增强我们店的综合竞争力。

**药店店长年终工作总结篇五**

回首-xx年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。 用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物 环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;其次，积极主动的为顾客 服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3.树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4.加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和-谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇六**

首先感谢一个月以来大家对我工作上的帮助与支持。作为没有管理经验的我，初次挑起这个担子，深感职责重大，但是在在座各位的共同努力下，我们店在这个月还是取得了可喜的成绩。那么做得好的方面，我们要继续保持和发扬，欠缺的方面我们要逐步加以改进，全面提升我们店的综合素质，增强我们店的综合竞争力。

下面，我就下一步的具体工作讲三个方面的意见：

一、店面的日常工作有待进一步加强

1、清洁卫生方面。

我们店的场地比较宽，而人手又相对有限，各自的工作量都比较大，这就要求我们在平时的工作中要保持一个良好的心态，尽量少一些牢骚，多一些热情，为顾客营造一个舒心的购物环境。清洁卫生是我们天天必须做的，不要抱着我前天才做了的、上头刚来检查过的等这种心态来对待。当然，我们只要做，就要把它做好，不管是绿条子，还是货架网，还是边边角角，都要做到位，不要“大”字一画就了事。还有就是在做清洁的同时，更不能怠慢身边的顾客，当我们发现有顾客进来时，应立即放下手上的活，热情招呼和接待顾客。同时，我们在接待时，要注意自己的仪态，不要当着顾客的面这里摸摸，那里抓抓，即使有个不舒服，我们也要尽力克服，或者迅速找机会及时处理掉，但动作也不能停留太久。

2、陈列方面。

前三排和端头的陈列是不允许存放库存的。一直以来，每次收货都在提醒，不要把刚收的货摆放在后面，一定要去掉外包装，与药品一对一放整齐，在收货的时候我们都应该随时调整排面，看到某种货库存多的，而排面又只有一个的，随手都应该调整过来，不要等到后来才来做，有可能后面没有看到又忘了。提醒一次有可能是因为说得不够具体，提醒二次有可能是因为说得不够透彻，那么提醒三次四次我们就要从自己身上找原因了。

3、药品的标签方面。

在日常工作中发现，我们的价签经常不是在药品的正中间。那么，面对这种情况，我们每次在做完清洁以后，要随时注意架签是否移位、或是被摆在了排面的后面，应该随手加以调整。特别是在我们平时不忙的时候，应该随时关注自己及周围货柜的标签问题，要做到工作中分工不分家。

4、收货方面。

我们每一次大会小会都在讲这个问题，尤其是收到裸瓶而又需要打条码的情况下，大家对这方面都还是有所改善，而对我每次调的货，有的时候调得多的情况下，大家对我都有所包容，这点很感谢大家。但我们平时仍需要注意的就是，收到品名一样，厂家一样，只是规格不一样的药时，要特别注意别放错位。同时，大家都要有个习惯，来了新药的时候要及时参照进货单上的价格并写上标签，这是我们大家必须要做到和完善的。

5、售后方面。

下个月就是积分兑换，尤其是收银台这块，可能要多花些精力，多说一些，做好我们售后积分兑换工作，以此促进我们销售工作的开展，让我们的销量更上一层楼。

二、精神面貌有待进一步提高

无论店面大小都是一个集体，我们既要做到是顾客的“贴心人”、又要做到是同事的“贴心人”。无论是工作中还是生活中我们都要互相爱护，互相包容，互相沟通，和睦地相处，这样才可以让整个集体显得更加富有生气，更加温暖，大家工作起来也才劲头十足，这样，我们才能做到心往一处想，劲往一处使，使我们的工作环境显得更加轻松和温馨。

三、规范服务有待进一步深化

药品作为一种特殊的商品，它关系到民众的生命健康安全。因此，我们在出售药品的同时，还应该为顾客提供专业的药学服务，以保证顾客用药安全、有效、合理。为了给顾客提供优质的药学服务，我们必须进行全面、系统地学习和掌握，努力提高我们的自身药学服务水平。我们在对待顾客时，要视顾客为自己的亲人，一切站在顾客的角度着想，给顾客一个正确的引导。要始终相信先要有服务，然后才有销售。要始终做到：“干一行，爱一行，爱一行，专一行”。我们的宗旨就是要保证在服务的每一个环节，每一个步骤都能增加顾客享受和体验服务时的价值，只有这样，才能增加我们的回头客，提高我们安康二店的知名度。

在最后，我们全体人员要牢固树立“细节决定成败”的经营理念。经济学家认为，差距是从细节开始的，1%的细节可以导致100%的失败。在这里，我们可以假设，我们去一个饭店什么都好，就是看到端菜的服务生衣衫不整、脸手肮脏、服务态度很蛮横，那么，你的第一感觉会是什么?你还能在这里继续喝你的小酒，吃你的小菜吗?所以，我们必须树立细节决定成败的经营理念。“天下大事，必作于细，天下难事，必成于精”。天下的难事都是从精准要求做起，天下的大事都是从细小开始，希望我们全体兄弟姐妹把每一件简单的事做好就是不简单;把每一件平凡的事做好就是不平凡。

同事们，我衷心地希望，通过今天的会议，大家一定要积极行动起来，在各自的工作岗位上发挥作用，为公司、为我们店的全面协调发展，为提高我们自己的收入而努力奋斗!

药店店长工作总结(四)

1、高尚的职业道德

优秀的店长必须具有高尚的经营道德、良好的个人品质、强烈的责任感，药店店长工作心得。严格遵守药店经营规范和各项规章制度，随时把自己置于店员监督之下，以身作则，只有这样才能具有凝聚力和号召力。

2、良好的个人信誉

店长讲话不能随心所欲，要得体，有分寸，信守诚诺。俗话说“言必行，行必果”。只有这样才能对周围的店员产生影响力，从而赢得店员的信任和好评。

3、积极的实干精神

在日常经营管理中，店长要按照客观规律办事，用自己的专业知识和经验来搞好经营管理。当药店遇到困难时，店长更应发挥作用，带领店员努力闯关，使药店尽快走出困境。

4、较高的业务技能

俗话说，“打铁先得自身硬”。药店店长必须努力学习、提高业务水平，只有业务技能过硬，店员才能佩服你、认可你。店长还应尊重知识、尊重人才，对表现好的店员，要注意发扬其优点，而不能心胸狭隘，嫉妒和压抑人才。

5、时刻有危机意识：

即时时刻刻有坐在火山口上的感觉。药店行业竞争的空前激烈，企业发展的好坏，都直接影响到个人的生存与发展。如何利用有限的资源去寻求药店最大的生存和发展空间，成为店长苦苦思索的难题，因而在工作中必须有危机意识，不能有丝毫懈担

6、要有经营者意识：开门迎客遇到各种各样的麻烦事，店长要从经营者的角度去考虑问题，摈弃本位思想，在自己能力范围内，一力承担，趋利避害。

7、要有教练意识：

对店员，授之以“鱼”不如授之以“渔”，教以方法和手段，比如商品陈列的方法、商品组合销售的方法等，并训练其举一反三的能力。有些新员工接待顾客时有恐惧心理，店长应及时帮助他们消除这种恐惧心理。

8、要有超前意识：

对药品市场销售信息、竞争对手、对手销售动态保持高度敏感性，及早准备，并将信息反馈至总部，以备参考。

9、要有成功意识：

店长乃一店之主，每天面临着很多难题，很容易出现沮丧的心情，所以保持良好心态至关重要。须知，成功不仅靠过硬的本领、良好的态度或者人脉和机遇，更重要的是有坚持和不服输的心态，即要坚持不懈，不轻言放弃。

要成为优秀的药店店长，必须经过长期的专业训练，要精通医学、心理学、营销学、表演学、口才学、人际沟通以及咨询管理等。不但双手敏捷，双肢勤快，而且思考灵活。使用双手的是劳工;使用双手与脑袋的是舵手;使用双手、大脑、心灵的是艺术家;只有使用双手、大脑、心灵再加上双脚的，才是真正优秀的药店店长。

**药店店长年终工作总结篇七**

20年的岁末钟声即将敲响，回首20，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们药店全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。 作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个终端零售店来说，首先是要有一个专业的管理者。三是要有良好的专业知识做后盾。四是要有一套良好的管理制度。成本核算是相当重要的，对药店成本控制，尽量减少成本，获得利润最大化。最重要的一个是要用心去观察，用心去与顾客交流，留住新客人并发展为回头客，这样的话你就可以做好。具体归纳为以下几点：

1、以药品质量为第一，保障人们安全用药，监督gsp的执行，时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨。

2、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的 传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

3、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

4、通过各种渠道了解同行业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

5、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

6、周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境。其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求。要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语(七字真言：请，您好，对不起，谢谢，再见)，使顾客满意的离开本店。

7、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。 现在，门店的管理都是数据化、科学化管理，与几年前来比对店长的工作要求更加严格，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。

8、在本年度虽然业绩不错，但是还是存在客户的流失问题。

新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们的药店。 面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强对客户流失量的调查与总结。寻找出流失原因，并且改进。

2、对药店成本控制，尽量减少成本，获得利润最大化。

3、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理。

4、对内加强与员工的沟通，加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。

5、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

6、加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇八**

转眼间，20xx年已随着时间的年轮渐行渐远，新的一年即将来临。回首这一年的工作历程，有艰辛，有喜悦，有收获也有感慨。

20xx年对一洲来说，是有里程碑意义的一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司的经营管理理念，估计以后的一洲连锁门店会如雨后春笋般在温州这块沃土上遍地开花。而作为一名一洲连锁门店的店长，今年对我来说也是意义重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的角色不仅仅是一位管理者，更应该站到一个经营者的立场。守业难，创业更难!既然公司给了我这样一个平台，我深感责任重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，所以一切事态的发展必须要在掌控之中。店长必须要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。因为是店长，必须比员工站一个更高的层面;也因为是店长，员工就是你的战友，所以我们要并肩作战。不要刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长最好的执行力。

我是一个深受中国传统儒家思想影响的80后。我特推崇孔孟之道，修身养性，以仁义治国。其实管理一个公司也是一样的道理。企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它必须要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能达到这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴!一个高素质的、凝聚力强的和谐的团队，必定会为公司带来长远的经济效益。一个人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值!如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么必须乘早换离或撤离，决不能有“食之无味，弃之可惜”的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，相信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，责任到人，“各人自扫门前雪”，每个人都做好自己的事情就不会有“他家瓦上霜”，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜欢自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的积极性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们梧田店的人其实一直都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越梧田，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好!

面对明年的工作，我深感责任重大。我们已经开业接近一年了，可是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云!唯有绩效才是王道!我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业的责任感 ，对公司高度忠诚，一切以大局为重。 全面提升员工的整体素质。

三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，必须建立自己的客户群。任何一种优势都可以打败竞争对手。

四、提高自身的业务水平能力，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的积极性，逐步使梧田店成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇九**

营业员.又是药店的核心之一，一个药店的好与不好，一大半就是看这个药店的营业员如何，药店大多数是做回头客的生意，而药店营业员又要做到小病做医生大病做参谋，要给病人以安全感..等等，药店的营业员可不是闹着玩的..要治好病的同时又要赚到钱，这个才是艺术

营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单 还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂。

一、营业员以微笑服务为主题

我学到了不少的有关于药品方面的知识，也从中总结出了一些我认为比较重要的东西，什么重要什么先做，保证工作质量及提高工作效率。说起工作，一般我都会提前10分钟左右到店里，理理情愫，准备这一天的上班。当看到顾客，我都会微笑的说： “先生，(或其他)您好!” 类似的礼貌用语，如“对不起” ?

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求--药店营业员销售方程式

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求--药店营业员销售方程式 每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢?

二、察颜观色

通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛;是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧;当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。 店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品;衣着考究的人可能去买最便宜的感冒药。因此，药店营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

三、试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客只是简单地应酬了一句，那么药店营业员可以采用下面的方法探测这位顾客：

“这种消炎药很有效。”顾客：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也可以去问一下我们这的坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。” 就这样，药店营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么?”顾客：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要的话，可以随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。

**药店店长年终工作总结篇十**

xx年即将过去，在这一年里，我们公司领导的正确带领下，在全体员工的共同努力下，各部门通力协作，通过全体工作人员的共同努力，克服困难，努力进取，圆满完成了下达的销售任务。在新春即将来临之际将\*\*年的工作情况做如下总结汇报：

一、销售情况

xx年销售，各区域销量分别为……

二、营销工作

为提高公司的知名度，树立良好的企业形象，在我们和客户搭建一个相互交流、沟通、联谊平台的同时，把更多的客户吸引药店来，搜集更多的销售线索。xx年本部门举行大小规模促销活动17次，刊登报纸硬广告xx篇、软文x篇、报花xx次、电台广播多次并组织销售人员对已经购产品用户进行积极的回访，通过回访让客户感觉到我们的关怀。

三、信息报表工作

报表是一项周而复始重复循环的工作，岗位重要，关系到x公司日后对本公司的审计和验收。

以上是对xx年各项工作做了简要总结。

本人从事该行业已有一年多的时间，在实际工作中发现了自己存在的不足和某方面能力的缺陷，现对于\*\*年的工作计划做如下安排：

1、详细了解学习xx公司的商务政策，并合理运用，为产品的销售在价格方面创造有利条件。

2、协调与x公司各部门的工作，争取优惠政策。加强我们的市场竞争力。

3、每周去药店与促销员沟通交流，了解产品销售情况，安排日常工作，接受销售人员的不同见解，相互学习。

4、销售人员的培训，每月定期产品知识的培训学习，以提高销售人员的销售技能、服务技能、团对意识、礼仪等。

5、合理运用资金，建立优质库存，争取资金运用最大化。

7、根据x公司制定的销售任务，对现有的销售人员分配销售任务。

8、一日工作模式，俗话说的好，好一日不算好，日日好才是好。

最后，在新春到来之际，请允许我代表专卖店全体销售人员，感谢公司领导和全体同事，在xx年一年的工作中对我们工作的大力支持与帮助。在此表示深深的谢意。在新的一年当中我们将继续努力工作，虚心学习

以更好的成绩来感谢领导和各位的支持。再次谢谢大家，祝大家新年愉快，合家幸福。

**药店店长年终工作总结篇十一**

刚刚过去的20xx年，是我公司步入快速发展，各项工作扎实推进的关键一年，\*药房在公司的正确领导下，经营和管理工作取得了骄人的成绩，产品销售收入一举突破200万元，达到225万元，创下历史新高，比去年增长160%，药店店长年终工作总结。现将20xx年的主要工作总结如下：

一、销售情况

20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年的2.6倍，这些成绩的取得，除了我店员工的努力之外，和公司的正确决策以及公司各部门的积极支持和配合是分不开的。

二、经营管理方面

1、平时注意对员工进行业务素质的提高，积极参加公司组织的各项产品知识培训和促销技巧培训。

2、针对不同消费者，采取不同的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品介绍。

3、会员卡制度的实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店的知名度。

4、及时统计缺货，积极为顾客代购新特药品，还提供送货上门服务。

三、存在问题

1、医保定点药店的申请一直没有办下来，流失了很多客户。

2、会员卡刚开始实施不久，很多细节做的还不够完善，没使会员制度发挥更大的用。比如，会员价商品的推出没有形成长效机制，积分兑换的礼品单一等。

3、员工的专业知识欠缺，尤其是药理和病理方面，不能更好的指导患者用药，直接影响到患者用药的疗效及药品的关联销售。

4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素的变化不敏感，不能及时调整经营思路。

四、对今后工作的打算和建议

1、进一步完善会员制度，及时更新丰富会员价商品和积分兑换礼品，争取做到周周有特价，月月有礼品。

2、为了扩大门店宣传，提升知名度，吸引更多的潜在顾客进店消费，可以有计划的进行社区义诊活动，如免费量血压、测血糖，健康咨询等。另外也可根据不同季节疾病的高发率在店内发放各种疾病的防控方法及日常保健小常识的小册子。

3、要保证上架商品种类齐全，数量充足，结构合理，主动为顾客寻医找药，更好地满足不同顾客的需求。

4、组织员工进行业务素质培训，使员工的专业知识和销售技巧更能适应公司快速发展的需要。

5、通过学习培训使店长保持与时俱进的头脑，充分掌握行业动态和公司经营思路，更好地带领员工做好工作，争取在20xx年，使我店的经营情况稳步提高，创造出更大的效益。

**药店店长年终工作总结篇十二**

刚刚过去的20年，是我公司步入快速发展，各项工作扎实推进的关键一年，药房在公司的正确领导下，经营和管理工作取得了骄人的成绩，产品销售收入一举突破200万元，达到225万元，创下历史新高，比去年增长160%，药店店长年终工作总结，现将20年的主要工作总结如下：

一、销售情况

20年产品总销售收入225万元，是20年的2。6倍，这些成绩的取得，除了我店员工的努力之外，和公司的正确决策以及公司各部门的积极支持和配合是分不开的。

二、经营管理方面

1、平时注意对员工进行业务素质的提高，积极参加公司组织的各项产品知识培训和促销技巧培训。

2、针对不同消费者，采取不同的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品介绍。

3、会员卡制度的实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店的知名度。

4、及时统计缺货，积极为顾客代购新特药品，还提供送货上门服务。

三、存在问题

1、医保定点药店的申请一直没有办下来，流失了很多客户。

2、会员卡刚开始实施不久，很多细节做的还不够完善，没使会员制度发挥更大的用。比如，会员价商品的推出没有形成长效机制，积分兑换的礼品单一等。

3、员工的专业知识欠缺，尤其是药理和病理方面，不能更好的指导患者用药，直接影响到患者用药的疗效及药品的关联销售。

4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素的变化不敏感，不能及时调整经营思路。

四、对今后工作的打算和建议

1、进一步完善会员制度，及时更新丰富会员价商品和积分兑换礼品，争取做到周周有特价，月月有礼品。

2、为了扩大门店宣传，提升知名度，吸引更多的潜在顾客进店消费，可以有计划的进行社区义诊活动，如免费量血压、测血糖，健康咨询等。另外也可根据不同季节疾病的高发率在店内发放各种疾病的防控方法及日常保健小常识的小册子。

3、要保证上架商品种类齐全，数量充足，结构合理，主动为顾客寻医找药，更好地满足不同顾客的需求。

4、组织员工进行业务素质培训，使员工的专业知识和销售技巧更能适应公司快速发展的需要。

5、通过学习培训使店长保持与时俱进的头脑，充分掌握行业动态和公司经营思路，更好地带领员工做好工作，争取在20年，使我店的经营情况稳步提高，创造出更大的效益。

**药店店长年终工作总结篇十三**

转眼间，20年已随着时间的年轮渐行渐远，新的一年即将来临。回首这一年的工作历程，有艰辛，有喜悦，有收获也有感慨。

20年对来说，是有里程碑意义的一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司的经营管理理念，估计以后的连锁门店会如雨后春笋般在这块沃土上遍地开花。而作为一名连锁门店的店长，今年对我来说也是意义重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的角色不仅仅是一位管理者，更应该站到一个经营者的立场。守业难，创业更难!既然公司给了我这样一个平台，我深感责任重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，所以一切事态的发展必须要在掌控之中。店长必须要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。因为是店长，必须比员工站一个更高的层面。也因为是店长，员工就是你的战友，所以我们要并肩作战。不要刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长最好的执行力。

企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它必须要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能达到这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴!一个高素质的、凝聚力强的和谐的团队，必定会为公司带来长远的经济效益。一个人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值!如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么必须乘早换离或撤离，决不能有\"食之无味，弃之可惜\"的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，相信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，责任到人，\"各人自扫门前雪\"，每个人都做好自己的事情就不会有\"他家瓦上霜\"，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜欢自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的积极性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们店的人其实一直都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好!

面对明年的工作，我深感责任重大。我们已经开业接近一年了，可是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云!唯有绩效才是王道!我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业的责任感 ，对公司高度忠诚，一切以大局为重。 全面提升员工的整体素质。

三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，必须建立自己的客户群。任何一种优势都可以打败竞争对手。

四、提高自身的业务水平能力，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的积极性，逐步使店成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇十四**

每个药店店长至少要做到以下几个方面：

1、高尚的职业道德

优秀的店长必须具有高尚的经营道德、良好的个人品质、强烈的责任感。严格遵 守药店经营规范和各项规章制度，随时把自己置于店员监督之下，以身作则，只 有这样才能具有凝聚力和号召力。

2、良好的个人信誉

店长讲话不能随心所欲，要得体，有分寸，信守诚诺。俗话说“言必行，行必果”。 只有这样才能对周围的店员产生影响力，从而赢得店员的信任和好评。

3、积极的实干精神

在日常经营管理中，店长要按照客观规律办事，用自己的专业知识和经验来搞好 经营管理。当药店遇到困难时，店长更应发挥作用，带领店员努力闯关，使药店

尽快走出困境。

4、 较高的业务技能

俗话说，“打铁先得自身硬”。药店店长必须努力学习、提高业务水平，只有业 务技能过硬，店员才能佩服你、认可你。店长还应尊重知识、尊重人才，对表现 好的店员，要注意发扬其优点，而不能心胸狭隘，嫉妒和压抑人才。

5、时刻有危机意识：

即时时刻刻有坐在火山口上的感觉。药店行业竞争的空前激烈，企业发展的好坏， 都直接影响到个人的生存与发展。如何利用有限的资源去寻求药店最大的生存和 发展空间，成为店长苦苦思索的难题，因而在工作中必须有危机意识，不能有丝 毫懈怠。

6、要有经营者意识： 开门迎客遇到各种各样的麻烦事，店长要从经营者的角度 去考虑问题，摈弃本位思想，在自己能力范围内，一力承担，趋利避害。

7、要有教练意识：

对店员，授之以“鱼”不如授之以“渔”，教以方法和手段，比如商品陈列的方 法、商品组合销售的方法等，并训练其举一反三的能力。有些新员工接待顾客时 有恐惧心理，店长应及时帮助他们消除这种恐惧心理。

8、要有超前意识：

对药品市场销售信息、竞争对手、对手销售动态保持高度敏感性，及早准备，并 将信息反馈至总部，以备参考。

9、要有成功意识：

店长乃一店之主，每天面临着很多难题，很容易出现沮丧的心情，所以保持良好 心态至关重要。须知，成功不仅靠过硬的本领、良好的态度或者人脉和机遇，更 重要的是有坚持和不服输的心态，即要坚持不懈，不轻言放弃。

要成为优秀的药店店长，必须经过长期的专业训练，要精通医学、心理学、营销 学、表演学、口才学、人际沟通以及咨询管理等。不但双手敏捷，双肢勤快，而 且思考灵活。使用双手的是劳工;使用双手与脑袋的是舵手;使用双手、大脑、 心灵的是艺术家;只有使用双手、大脑、心灵再加上双脚的，才是真正优秀的药 店店长。

**药店店长年终工作总结篇十五**

20xx年药房在院长高度重视和分管院长的直接领导下，认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在全院临床相关科室和药剂科全体科员的共同拼搏、团结协作，紧紧围绕医院的工作重点和要求，求真务实的精神状态，顺利而圆满完成了院里交给各项工作任务和目标。回首这一年我们药房日日夜夜，现将药房工作情况总结如下：

加强理论学习，提高职工的政治思想觉悟。全科人员认真学习贯彻上级及院里各种文件精神并积极落实到位，在日常繁忙的工作中，不拘形式，结合科室的实际情况开展学习和讨论，鼓励科室人员积极参与推进医院各项改革措施的落实和实施。通过系统学习教育，提高了科室人员的思想政治觉悟，自觉抵制行业不正之风，以提高窗口服务为己任，以质量第一、病人第一的理念全心全意为病人服务，做好一线窗口服务工作。

完善工作流程，提高工作效率，方便病人。药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，树立医院的良好形象是重中之重，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。保证住院病人及急诊病人24小时的药品供应。通过完善工作流程，合理设置窗口、机动配备人员等，充分调动全体人员的积极性，齐心协力，克服困难，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。

加强药品质量监控，每月不定期对科内工作流程及各岗位的工作质量进行抽查，并督促科室工作人员认真执行各项管理制度，加强药品质量管理，每季度进行药品储备质量、效期等盘点，发现问题及时妥善处理，保障患者用药安全。严格执行国家药监局《医疗机构药品使用质量管理暂行规定》的要求，杜绝医院因药品过期造成重大医疗事故和医院的经济损失。

认真开展处方点评工作，及时了解各临床科室药品需求动态及药品使用后的信息反馈，确保临床药品的合理性、安全性、患者满意性供应，在临床用药、药房定期下发各种新药说明，征求临床见意，随时了解临床对药剂科供应药品使用情况，对滞销、近期药品及时与临床沟通，以便及时合理应用，减少药品的浪费。规范精神药品的管理。对药剂人员定期进行业务培训、学习，不断提高自身理论水平和业务能力，对新进药品及时掌握使用的适应症，以便指导临床使用。广泛开展临床药品不良反应监测，发现问题及时上报，避免药品不良反应的重复发生。

总之，药房在20xx年的工作中还存在不足之处，在新一年的工作中努力改进，逐步改善，提高完善服务质量，全心全意为临床服务。

**药店店长年终工作总结篇十六**

\*\*年\*\*月\*\*日，我很荣幸加入药业有限公司，有幸成为该公司的一名实习生。回顾这半年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感谢店里店长罗姐和各位前辈，正是因为有你们的支持，关心和帮助，才使我较好的完成了自己的本职工作。同时感谢药业有限公司给了我一个展示和提升自己的机会。通过这段时间的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高，现总结如下:

一、收获与认识

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时间中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务号每一位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也

无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客提供更优质的服务。

药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，但并不意味着良心工程就应该赔本赚吆喝，那么该在什么地方赚取利润又让老百姓相信我们的诚信呢，首先就是客源的培养，那么，如何才能稳定客源呢?对此，我有一点自己的看法，现将我的工作总结及经验呈现如下，仅供大家参考:

1.留住老客户

(1)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

2.发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

(1).如果我们的附近有医院，我们可以拜访名医并与他们达成协议，让他们的一部分处方由我们的药店来调配，因为我们的药价比他们那里肯定实惠得多，通过这个我们可以赢得一些潜在的顾客。

(2).我们可以搞一些健康宣传，聘请已退休执业医师坐堂，这样一来我们可以为广大的群众进行健康咨询，免费测血压等，针对附近的学生进行健康教育。由此我们可以获得一定的“人气”，在他们有需要的时候，肯定会首先想到我们。

(3).我们可以在药店里树立一块健康或美容信息牌，不断地更新信息内容，以吸引更多的人来获取健康或美容信息，以此来促进药品和保健品以及中药的销售。

(4).我们可以经常给客户发一些有吸引力的信息传单，让他们在得到信息的同时对我们更加信任和依赖，必要时在售出药品后对他们进行电话回访，一来了解一些药品的确切疗效，二来对他们进行心理沟通，顾客的信任是我们成功的基石。

3.多增加一些业务培训，提高药品推销技巧药店营业员专业知识的培训和合理推荐药品技巧的培训是零售药店提高店员素质和专业水平的重要手段。我们也应该加强这方面的培训，比如:

(1).我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2).我们零售药店可以充分利用生产企业的营销资源，让产品的生产企业协助药店进行店员的定期培训。这个好处我有切身体会，初到药店工作时，在小儿清热宁、婴儿健脾口服液厂家业务员给我介绍这些产品前，我基本上没有推荐过这两种药，也就是在听了他们对这些药的介绍后，我才充分了解了这些药的确切疗效，也就是因为这个我才有了充分的自信向患者推荐这几种药品。现在市场上同一功效的药品种类繁多，更有相同成分不同品牌的药品不胜其多，如何从众多的药品中挑选出你要为顾客推荐的药呢，这不单纯是营销技巧的问题，更有业务水平在其中，各生产厂家比我们更了解他们的产品，联合生产企业进行店员专业知识和销售技巧的培训，既增进了与生产企业的联系和沟通，又让我们公司自身获得了利益。而对生产企业来说，能够与零售药店通过培训等手段，得到药店的支持和理解，增进合作并有效传达公司产品信息，也是求之不得的好事。

总之，要想让零售药店在激烈的市场竞争中立于不败之地，并能发展壮大，提高药店的盈利水平，决不仅仅是销售高利润产品所能做到的，还必须有效提高门店店员的基本素质和专业知识水平，并在合理推荐药品的技巧上下工夫，做好销售年终工作总结，锁定稳定的客源，发展新的客源，才能让企业象滚雪球一样越做越大。

**药店店长年终工作总结篇十七**

20xx年的岁末钟声即将敲响，回首20xx，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们海王药店全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个终端零售店来说，首先是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。药物核算是相当重要的，对药物成本和质量严格监督，尽量控制药物价格最低化，让市民吃得起，保障市民身体健康。最重要的一个是要用心去观察，用心去与顾客交流，留住新客人并发展为回头客，这样的话你就可以做好。具体归纳为以下几点：

1、以药品质量为第一，保障人们安全用药，监督gsp的执行，时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨。

2、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

3、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

4、通过各种渠道了解同行业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

5、以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

6、周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语(七字真言：请，您好，对不起，谢谢，再见)，使顾客满意的离开本店。

7、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理都是数据化、科学化管理，与几年前来比对店长的工作要求更加严格，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。

8、在本年度虽然业绩不错，但是还是存在客户的流失问题。

新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们的药店。面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强对客户流失量的调查与总结。寻找出流失原因，并且改进。

2、对药店成本和质量严格监督，保障市民健康。

3、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理。

4、对内加强与员工的沟通，加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。

5、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

6、加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇十八**

开药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，但并不意味着良心工程就 应该赔本赚吆喝，那么该在什么地方赚取利润又让老百姓相信我们的诚信呢，首 先就是客源的培养，那么，如何才能稳定客源呢?对此，我有一点自己的看法， 现将我的工作总结及经验呈现如下，仅供大家参考：

1.留住老客户

(1)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一 来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好 口碑。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效， 其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的 药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒 故纵”方能获得长远利益。

2.发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

(1).如果我们的附近有医院，我们可以拜访名医并与他们达成协议，让他们的一部分处方由我们的药店来调配，因为我们的药价比他们那里肯定实惠 得多，通过这个我们可以赢得一些潜在的顾客。

(2).我们可以搞一些健康宣传，聘请已退休执业医师坐堂，这样一来我们可以为广大的群众进行健康咨询，免费测血压等，针对附近的学生进行健康教 育。由此我们可以获得一定的“人气”，在他们有需要的时候，肯定会首先想到 我们。

(3).我们可以在药店里树立一块健康或美容信息牌，不断地更新信息内容，以吸引更多的人来获取健康或美容信息，以此来促进药品和保健品以及中药 的销售。

(4).我们可以经常给客户发一些有吸引力的信息传单，让他们在得到信息的同时对我们更加信任和依赖，必要时在售出药品后对他们进行电话回访，一 来了解一些药品的确切疗效，二来对他们进行心理沟通，顾客的信任是我们成功 的基石。

3.多增加一些业务培训，提高药品推销技巧药店营业员专业知识的培训和合 理推荐药品技巧的培训是零售药店提高店员素质和专业水平的重要手段。

我们也应该加强这方面的培训，比如：

(1).我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好 的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品 时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2).我们零售药店可以充分利用生产企业的营销资源，让产品的生产企业协助药店进行店员的定期培训。这个好处我有切身体会，初到药店工作时，在 小儿清热宁、婴儿健脾口服液厂家业务员给我介绍这些产品前，我基本上没有推 荐过这两种药，也就是在听了他们对这些药的介绍后，我才充分了解了这些药的确切疗效，也就是因为这个我才有了充分的自信向患者推荐这几种药品。

现在市 场上同一功效的药品种类繁多，更有相同成分不同品牌的药品不胜其多，如何从 众多的药品中挑选出你要为顾客推荐的药呢，这不单纯是营销技巧的问题，更有 业务水平在其中，各生产厂家比我们更了解他们的产品，联合生产企业进行店员 专业知识和销售技巧的培训，既增进了与生产企业的联系和沟通，又让我们公司 自身获得了利益。而对生产企业来说，能够与零售药店通过培训等手段，得到药 店的支持和理解，增进合作并有效传达公司产品信息，也是求之不得的好事。

总之，要想让零售药店在激烈的市场竞争中立于不败之地，并能发展壮 大，提高药店的盈利水平，决不仅仅是销售高利润产品所能做到的，还必须有效 提高门店店员的基本素质和专业知识水平，并在合理推荐药品的技巧上下工夫， 做好销售年终工作总结，锁定稳定的客源，发展新的客源，才能让企业象滚雪球 一样越做越大。

2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3.树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公 司全面提升经济效益增砖添瓦。

4.加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环 境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优 秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇十九**

转眼间，201x年就要过去了。在药店也干了3年多了。201x年以前，虽然也是干店长工作，可是按部就班的工作比较多，201x年，开了两个新店，说实话，一个还算成功，一个不成功。抛开客观因素，就自身因素，也有许多不成熟的。

从门店开始装修到装修完毕期间，是做社区活动的日子，自己总觉得就是做社区而已，量量血压、测测血糖，办办会员卡而已。简单的工作，后期却吃足了这方面的亏。在这里总结一下自己的失误供后来的同事做参考：

1、社区活动选择。

选地点是一个很有技巧的活，刚开始社区活动像上班一样，早上8点～12点，下午2点～6点。这就出现一个很大的问题：上班的8点以前就从家走了，下班回家的我们已经收东西了。时间重叠，社区效果极差，后来，在第二次开店的时候，每一个社区活动点我都会带着自己的员工2～3人一起过去先看看这个小区的住户情况：年轻人、老人、事业单位家属院不同的小区不同的人员，作息时间也不同。针对不同的小区类型做适当的工作时间调整。而且，在做社区活动的同时提前1～2天发宣传单页，告诉小区住户我们某某时间过来做社区活动，免费测血压、测血糖等等。也避免了到一个新地点第一天没事做的局面。

2、测血压测血糖的重点。

这里的重点不是强调测量技巧，而是强调测量目的：不是告诉顾客血压或者血糖是否正常，而是要统计周边顾客的信息以及用药习惯。这是一笔很大的财富，如果最后没有统计到这些信息，那么这社区活动的人力物力白白浪费了!

3、会员卡的开发。

会员卡开发多少直接关系到你后期销售的业绩。这个工作好处多多：既锻炼了新员工的胆量又锻炼了员工的销售技巧，一张卡片卖5块钱都能卖出去，那销售还是什么大问题吗新开办会员卡一定要注意登记会员的姓名、电话(最好是手机号)、住址(具体到几栋或者什么村)年龄、用药习惯(跟电话号码一样重要)。

社区活动做好了，新店开业基本成功了一半了。201x年过去了，201x年，如果不再开新店，我的工作重点除了完成日常的管理工作、销售任务等公司指标，自己的重点是夯实基础。虽然有很多是自己的日常工作，但是自己做得不够细致，重点从以下几方面抓起：

1、通过购物篮来提高客单价。

每到一个超市大家都会看到购物车、购物篮，推一个购物车，你会不自觉地多买很多东西，但是仅仅靠双手来拿，你会发现购买的东西很有限。因此我要求我的员工首先要保证购 物篮的干净整洁，促销期间手上必须有一个购物篮，方便顾客购买药品，非促销期间，当顾客购买物品超过2件时必须主动递购物篮，说着简单，这是一个长期而且必须坚持的工作。

2、商品品类管理。

每一个药店的请货计划一般都是店长自己做的，比如我，有时候顾及到药品的有效期问题就会单方面的认为该商品是否畅销来决定是否请货。殊不知，缺货不单单影响潜在的销售，也会造成现有商品的滞销和效期，进而影响顾客的满意度，从而严重营销以后的销售工作。健康的商品品类，是精彩销售的开始。

3、员工专业知识培训。

药品就是我们的武器，对武器的不熟悉，直接造成战争的失败。只有对产品的绝对熟悉才会真正的联合用药，才不会出现荐错药、卖错药的情况，最大限度地避免了因销售而带来的顾客投诉，从而提高顾客满意度。过硬的专业知识是一场成功销售的开始。

4、重视顾客服务。

一直在强调顾客是上帝，做销售就是在做服务等等，但是有没有真正的把顾客利益放在第一位只有我们自己心中最清楚，顾客是一切精彩的开始，无论我们的其他工作做的再好，没有

顾客消费，一切都是零。因此，必须要重视顾客服务，重视顾客投诉，科学有效的管理好我们的顾客，把更多的顾客转化为我们的重视顾客。守护好我们一切精彩的开始。

总之，201x年过去了，无论成功还是失败，201x都要从头来过。零售药店迅猛发展的今天，重要的是做好基础，基础好了，才能走的更远。201x我要记住：

购物篮最大限度提升客单价 健康的商品品类一场精彩销售的开始 专业知识一场成功销售的开始 顾客一切精彩的开始

**药店店长年终工作总结篇二十**

回首在过去的3个月当中，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体人员的共同努力下，在新乐成功的又新开了一家新店，并顺利的通过了体系认证。作为一名新店长我深感到责任的重大，  作为一名新的店长，在工作上没有太多的管理工作经验，但是作为一名新的管理者明白这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个有责任心的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度，在工作中：用心去观察，用心去与顾客交流，这样就可以做好。  具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的让我干到积极的我要干。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店，面对将来的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清好工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结篇二十一**

同事们：

首先感谢一个月以来大家对我工作上的帮助与支持。作为没有管理经验的我，初次挑起这个担子，深感职责重大，但是在在座各位的共同努力下，我们店在这个月还是取得了可喜的成绩。那么做得好的方面，我们要继续保持和发扬，欠缺的方面我们要逐步加以改进，全面提升我们店的综合素质，增强我们店的综合竞争力。

下面，我就下一步的具体工作讲三个方面的意见：

一、店面的日常工作有待进一步加强

一是清洁卫生方面。我们店的场地比较宽，而人手又相对有限，各自的工作量都比较大，这就要求我们在平时的工作中保持一个良好的心态，尽量少一些牢骚，多一些热情，为顾客营造一个舒心的购物环境。清洁卫生是我们天天必须做的，不要抱着我前天才做了的、上头刚来检查过的等这种心态来对待。当然，我们只要做，就要把它做好，不管是绿条子，还是货架网，还是边边角角 ，都要做到位，不要“大”字一画就了事。还有就是在做清洁的同时，更不能怠慢身边的顾客，当我们发现有顾客进来时，应立即放下手上的活，热情招呼和接待顾客。同时，我们在接待时，要注意自己的仪态，不要当着顾客的面这里摸摸，那里抓抓，即使有个不舒服，我们也要尽力克服，或者迅速找机会及时处理掉，但动作也不能停留太久。

二是陈列方面。前三排和端头的陈列是不允许存放库存的。一直以来，每次收货都在提醒，不要把刚收的货摆放在后面，一定要去掉外包装，与药品一对一放整齐，在收货的时候我们都应该随时调整排面，看到某种货库存多的，而排面又只有一个的，随手都应该调整过来，不要等到后来才来做，有可能后面没有看到又忘了。提醒一次有可能是因为说得不够具体，提醒二次有可能是因为说得不够透彻，那么提醒三次四次我们就要从自己身上找原因了。

三是药品的标签方面。日常工作中发现，我们的价签经常不在药品的正中间。那么，面对这种情况，我们每次在做完清洁以后，要随时注意架签是否移位、或是被摆在了排面的后面，应该随手加以调整。特别是在我们平时不忙的时候，应该随时关注自己及周围货柜的标签问题，要做到工作中分工不分家。

四是收货方面。我们每一次大会小会都在讲这个问题，尤其是收到裸瓶而又需要打条码的情况下，大家对这方面都还是有所改善，而对我每次调的货，有的时候调得多的情况下，大家对我都有所包容，这点很感谢大家。但我们平时仍需要注意的就是，收到品名一样，厂家一样，只是规格不一样的药时，要特别注意别放错位。同时，大家都要有个习惯，来了新药的时候要及时参照进货单上的价格并写上标签，这是我们大家必须要做到和完善的。

五是售后方面。下个月就是积分兑换，尤其是收银台这块，可能要多花些精力，多说一些，做好我们售后积分兑换工作，以此促进我们销售工作的开展，让我们的销量更上一层楼。

二、精神面貌有待进一步提高

无论店面大小都是一个集体，我们既要做到是顾客的“贴心人”、又要做到是同事的“贴心人”。无论是工作中还是生活中我们都要互相爱护，互相包容，互相沟通，和睦地相处，这样才可以让整个集体显得更加富有生气，更加温暖，大家工作起来也才劲头十足，这样，我们才能做到心往一处想，劲往一处使，使我们的工作环境显得更加轻松和温馨。

三、规范服务有待进一步深化

药品作为一种特殊的商品，它关系到民众的生命健康安全。因此，我们在出售药品的同时，还应该为顾客提供专业的药学服务，以保证顾客用药安全、有效、合理。为了给顾客提供优质的药学服务，我们必须进行全面、系统地学习和掌握，努力提高我们的自身药学服务水平。我们在对待顾客时，要视顾客为自己的亲人，一切站在顾客的角度着想，给顾客一个正确的引导。要始终相信先要有服务，然后才有销售。要始终做到：“干一行，爱一行，爱一行，专一行”。我们的宗旨就是要保证在服务的每一个环节，每一个步骤都能增加顾客享受和体验服务时的价值，只有这样，才能增加我们的回头客，提高我们安康二店的知名度。

最后，我们全体人员要牢固树立“细节决定成败”的经营理念。经济学家认为，差距是从细节开始的，1%的细节可以导致100%的失败。在这里，我们可以假设，我们去一个饭店什么都好，就是看到端菜的服务生衣衫不整、脸手肮脏、服务态度蛮横，那么，你的第一感觉会是什么?你还能在这里继续喝你的小酒，吃你的小菜吗?所以，我们必须树立细节决定成败的经营理念。“天下大事，必作于细，天下难事，必成于精”。天下的难事都是从精准要求做起，天下的大事都是从细小开始，希望我们全体兄弟姐妹把每一件简单的事做好就是不简单;把每一件平凡的事做好就是不平凡。

同事们，我衷心地希望，通过今天的会议，大家一定要积极行动起来，在各自的工作岗位上发挥作用，为公司、为我们店的全面协调发展，为提高我们自己的收入而努力奋斗!

**药店店长年终工作总结篇二十二**

营业前的准备工作要充分

早晨出门之前请检查是否遗忘了“更衣柜的钥匙”和自己的身份证——“胸卡”。

当药店店长跨出家门时，就意味着新的一天开始了，在保持心情愉快的同时，应提前20分钟到店。从职工进出口入店并向值勤人员出示“工作证或入店许可证”，然后亲自打出勤卡，同事们见面应互相问候“你好”。

换上工作服的同时，别忘了将胸卡配带在左胸部，然后再一次检查自身的仪容仪表。要知道“人是永远没有第二次机会创造第一次印象的”，给顾客良好的接触印象也就意味着销售成功了一半。“一日之计在于晨”，营业前的各项准备工作好与否，是做好一天接待服务工作的基础。如果准备工作做得充分，就能保证营业期间忙而不乱，精力集中，提高工作效率。同时也能减少顾客等待的时间，避免发生差错和事故。所以药店店长们在上岗前应做好以下准备工作：

参加工作例会

例会的基本内容：

(1)早例会

①汇报前一天的销售业绩以及重要信息反馈;

②确定工作计划和工作重点;

③清点、准备当日宣传助销用品;

④朗读常用礼貌用语(根据各药店的不同规定)。

(2)晚例会

①提交当日各项工作报表与临时促销活动报告，反馈消费需求信息与药品信息，并对非易耗助销品的损耗作出解释;

②店员表现的评估及分析，提出改进建议;

③接受企业上级主管的业务知识技能培训;

④朗读常用礼貌用语(根据各药店的不同规定)。

(3)周、月例会)

①提交各项工作报表与临时促销活动报告，反馈消费需求信息与药品信息，并对非易耗助销品的损耗作出解释;

②清点、申领下周(月)宣传助销用品;

③导购表现的相互评估及分析，提出改进建议;

④接受企业上级主管的业务知识技能培训;

⑤联谊活动。

注：①每日例会——在药店当日值班的药店店长必须参加;每周、每月例会——所有地区的药店店长必须参加。

②上述每日早、晚和每周、月例会的内容均属独立执行。

2，检查、准备好药品

(1)复点过夜药品。参加完工作例会后，药店店长上岗的第一件事，就是要根据药品平时的摆放规律对照药品帐目，将过夜药品进行过目清点和检查。不论实行正常出勤还是两班倒制，药店店长对隔夜后的药品都要进行复点，以明确责任;对实施“货款合一”由药店店长经手货款的，要复点隔夜帐及备用金，做到心中有数。在复点药品和货款时，如发现疑问或问题，应及时处理。

(2)补充药品。在复点药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对款式品种缺少的或是货架出现数量不足的药品，要尽快补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架药品容量的基础上，尽量保证当天的销量。对于百货商场和超市的药店店长来说，还要尽可能地将同一品种、不同价格、不同产地的药品同时上柜，以利于顾客选购。

3，检查药品标签。在复点的同时，药店店长要对药品价格进行逐个检查。对于附带价格标签的药品，应检查价签有无脱落、模糊不清、移放错位的情况。对有脱落现象的要重新制作、有模糊不清的要及时更换、有错位现象的要及时纠正。要重点检查刚刚陈列于货架上的药品，确保标签与药品的货号、品名、产地、规格、单价完全相符。对于无附带价格标签的药品，要及时制作。药品价签应采用国家许可的正规价签，价签上应标明药品的名称、价格、质地、规格、功能、颜色和产地等项。对于需要做样品的药品，都要做到有货有价、货签到位、标签齐全、货价相符。

4，销售辅助工具与助销用品的检查与准备。营业时销售工具和助销用品的准备，是营业前准备工作的一项重要内容，没有完备的工具和用品，要做好营业工作，提高服务质量是不可能的。由于药店经营药品种类的不同，所需要的工具和助销用品也不能一概而论，现只将共性的部分列出。销售工具有电视、录相机、录相带、信号源和接线设备、产品手册、样品、计算机、计算器、备用金、发票、复写纸、销货卡、笔、包装纸、剪子、裁纸刀、绳子以及其它必备的辅助工具。助销用品有灯箱、pop、宣传品、促销品等等。

药店店长要事先预备好必需物、必需量，放置在必要的场所;将必需物品名称和库存量制成容易了解的一览表;将工具与助销品放在固定的位置，并养成使用后归原位的习惯;随时留意工具与助销品是否完好，如有污损破裂现象，要及时更换。

5，做好卖场与药品的清洁整理工作。在营业之前，药店店长首先要把营业场地清理干净，做到通道、货架、橱窗无杂物、无灰尘;其次在药品陈列时要做到“清洁整齐、陈列有序、美观大方、便于选购”，将新产品或当日热销药品放在明显的位置，发现有问题的药品要及时剔除，按规定处理;再次要将顾客使用的试意见簿等擦拭干净，并放在合适的位置;最后要将助销用品摆放整齐，如有破损和污损，需及时更换。此外，还要检查营业照明灯有无故障，如遇当日停电，要准备好其他照明光源。

6，充实药品知识。完成了上述工作之后，如果还未到营业时间，药店店长们则可以利用这段空余时间，将自己的药品知识进行再补充、学习。

营业中的辅助工作药店店长除了要做好营业前的各项准备工作以外，在营业的这段时间里，还有着许多辅助工作要去做。例如：缺货时的及时要货、调货;到货时的收货、拆包、验收;加货时的记帐;将药品整理并及时陈列到货架上;变价时制作药品价签;卖货时及时销帐;交接班时货帐清点以及准备盘点等等。尤其是实行“货款合一”的药店，还有清点货款、办理解款等更为复杂的事宜。这些辅助工作都是由药店店长来承担的，倘若能及时地做好这些辅助工作，便可以加快销售速度、提高服务质量、防止差错事故、加强药店的经营管理。

1，要掌握忙闲规律，积极主动。在一天的营业时间里，各药店、各柜台，都有着各自的营业忙闲规律，也就是说都有着间隔的空隙时间。药店店长应能视其营业忙闲，不放过短促的间隔时间，高效率地做好上述营业中的各种辅助工作;相反，若是药店店长缺乏这个观点，即使有很长的空隙时间，也宁可谈天说地，不去尽其职责，这将严重影响到药店的服务质量。

2，要做到认真负责，及时准确。营业中的辅助工作，难免有些乱中作战的感觉，但药店店长们必须要做到及时而准确。如：要货、调货要及时;对营业前到店直接上货架而不入店内库房的药品，要及时验收，保证单货相符、数量准确、质量完好，绝不能马虎从事;验收后的药品要快速摆上货架，细心入帐。在销售过程中如发现药品质量问题，应暂停出售;若是数量或串号的问题，应及时汇报。药店店长的辅助工作能做到及时，就可保证不会造成人为的脱销;能做到准确，就可避免差错，便于药店的经营管理。

3，要做到员工之间团结互助。不论药店大小都是一个集体，卖场营业时的辅助工作，大家都应该做。不能出现a柜台忙得不可开交，b柜台却闲得无聊这种情况。药店店长既要做顾客的“贴心人”又要做同事的“贴心人”。一个药店能够互相爱护、融洽无间、和谐相处，就可以让整个集体显得更富有生气，更加温暖，因为这使得药店的每一位员工都愿意融入到这个集体中去，愿意为这个集体工作。

4，要坚持先对外、后对内的工作方法。为顾客服务是药店店长的唯一宗旨，接待好每一位顾客是药店店长应尽的职责，不论在任何情况下，药店店长都要把接待好顾客始终放在各项工作的首位。当顾客来到药店时，不管药店店长是在做辅助工作还是互相商量事情，甚至有企业领导在药店布置工作，都不要去管它，应暂停下来，先去招呼顾客，不使顾客久等。

要记住：绝不能因手头上有辅助工作或有企业领导视察工作而怠慢顾客。

接待顾客

1，基本规范用语。接待顾客时的基本规范用语，并不是什么特别的语言，而是一些简短的待客用语。

(1)“欢迎光临”在打招呼的同时，必须注意语调应因人而异，如接待年纪较大的顾客，语调应略为低沉、稳重;接待年纪较轻的顾客，语调应以轻快活泼为宜。药店店长要以礼貌、友善、亲切的心态竭诚为顾客服务，对面向你的来客，都应主动点头，并说“您好”。请记住：微笑可以传达诚意。

|此外，跟顾客打招呼的时机也是很重要的，柜台式药店应该是在顾客一进入店里的时候;开放式药店应是在和顾客视线交接的时候。至于“欢迎再次光临”这句话，是要用在顾客即将离开药店时，店员表示感谢与再次欢迎的话语。

(2)“好的”这是药店店长被顾客呼唤时回答的用语。譬如顾客说“请拿这个给我看一下”，药店店长应面对着顾客，回答顾客“好的”或是“请您稍等一下”之后，再出示药品。

(3)“请您稍等”不管顾客等待的时间长短，只要发生让顾客等待的情况就要说“请您稍等”，在说这句话之前药店店长可以简短地阐述让顾客等候的理由，例如：“我马上去库房查一下有没有您要的药品，请您稍等一下”。就这样，顾客不仅明白为何要等一下，即使等待的时间稍长一些也不会觉得烦躁不安了。

(4)“让您久等了”找到药品后，拿给顾客看的时候要说“让您久等了”或“很抱歉，让您久等了”。

这句话也可以用在药店店长包装好药品交给顾客的时候。

(5)“对不起”这是对顾客的要求无法做到时对其表示歉意的言语。例如：“真对不起，这种药品刚好卖完，不过，请留下您的姓名和电话，一到货，我马上通知您，好吗?及时而又坦诚的“对不起”，能够在很多时候将问题顺利解决。

(6)“谢谢您”这句话可以在接待顾客过程中的任何时候使用，即使对同一顾客使用多次也不用嫌多。此外，当顾客购买完药品要离去时，药店店长也应该以一种感激的心情向顾客说一声“谢谢您的惠顾”，送别顾客。

2.语言表达的艺术。语言，是人们思想交流的工具。言为心声，语为人镜。药店店长每天要接待数以百计的顾客，主要是靠语言这种工具与顾客沟通和交流，药店店长的语言是否热情、礼貌、得体，直接影响着自身和药店的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不带有任何诚意，只会起到相反的作用，影响顾客对药品和服务的满意程度。因此，药店店长在接待顾客时，必须要讲究语言艺术，提高使用接待用语的技巧。

(1)态度要好。态度是指说话时的动作和神情。在销售服务中，有些药店店长受到了顾客的表扬，有些则受到顾客的指责和批评，这是在服务中常发生的事情，主要是由药店店长的态度和表现引起的。

例如：顾客进店，尽管药店店长在行为举动上是服从命令并且听从指挥的，按要求主动地向顾客打了招呼“欢迎光临”，但是，不仅斜眼看着顾客，还面无表情一点笑容也没有;或者对买了东西之后的顾客说：“谢谢”，就粗鲁地推出药品，身体转向另一侧，一点也没有感谢的意思。这些生硬、冷谈的语气和态度会带给顾客非常不愉快的感受。如果药店店长在打招呼时，辅之以点头示意、笑脸相迎，那么给顾客的印象就不同了。所以，主动、热情、耐心、周到的服务态度，不仅要由口头语言来表达，还要与其动作、神态互相配合地表现出来，才能达到语言、动作、神态三者的和谐统一，以取得服务态度最佳的效果。

但是态度也不能好得过分，以过于华丽的言词对待顾客，不仅不能够打动顾客的心，还会使顾客对这个药店店长产生一种“敬而远之”的情绪。

(2)要突出重点和要点。销售用语的重点在于推荐和说明，而其他仅仅是铺垫。因此，药店店长在接待顾客时，必须抓住重点，突出要点，说话要精练、简短，以引起顾客的注意和兴趣。

如：“有康泰克吗?”“有。”;或者“有邦迪创口帖吗?”“请问，您要哪种的?”“哪种比较好?”“这种比较常用。”“就这种了。”“好的。”就这样，简单、短暂的一段对话可以用最少的词语表达出最大的信息量。药店店长在销售服务过程中应力求避免罗嗦。三番五次的重复介绍只会导致自身精力的过度消耗和嗓音嘶哑。

(3)表达要恰当、语气要委婉。恰当就是说话要准确、贴切。表达是否恰当不仅体现在接待中的回答上，还贯穿在整个接待过程的交谈当中，对一些特殊的顾客，要把顾客忌讳的话说得中听一些，让顾客觉得药店店长是尊重和理解他的。如面对一位胖顾客不要说：“您长得太胖，不太适合用这种药。”可换成“身材较丰满”、“很壮实”、“很有福态”;说顾客很瘦，不如说“苗条”;对皮肤较黑的顾客不要说“你的皮肤这么黑……”，应该说“您的肤色较暗”;对想买低档品的顾客，不要说“这个便宜”，而要说“这个价钱比较适中”。另外，在接待顾客时绝对不能涉及顾客的某些生理缺陷，如果实在避免不了，一定要考虑好措词。

此外，在说明某些药品时，应尽量选择简单、易懂的词语来进行说明。例如：“这种药一次服用多少?”如果回答“××毫升”，可能对方一时间对这个单位没有概念，应该说“××毫升，相当于×调羹的份量”。

(4)语调要柔和。药店店长与顾客交谈的语气和声调是很重要的，语调柔和与否是通过声音的高低、强弱和快慢来实现的。同样一句话，由于语气、声调的表达方式不同，效果则会大不一样。比如一声“好”字，如果语气拉长，声调提高，就会起到相反的作用;接待较忙碌时用高声而短促地说“等一下”，顾客即会产生反感，嫌药店店长态度生硬、不耐烦。如果说得轻柔些，就会使人产生舒服的感觉，若是加上“请您稍等一下”，就会显得很有礼貌。语言中的重音，是一种微妙的表达技巧。

(5)要通俗易懂。首先，要说普通话。尤其对于流动人口多的大、中城市的药店店长来讲，更要做到“说标准的普通话”。无论说话内容如何完美，倘若是口齿不清，有浓重的地方口音，会给人听不下去或是听错意思。其次，要能听懂，甚至会讲一些地区的方言。因为有些异地顾客的方言非常浓重，可能会一时闹不清这位顾客在说什么，对待这种顾客，药店店长一定要有耐心才行。不仅如此，掌握一些外语(主要是英语)对于药店店长来说也是非常必备的。最后，在与顾客交谈时，千万不要使用商业专用术语或药品的专业代码，以使顾客更好地理解。

(6)要配合气氛。在上班时间不顾周围氛围，总是旁若无人地找同事闲聊天的药店店长不乏其人，有些是近距离地小声嘀咕，有些是只要在方圆十几米内活动的人都能听到的笑骂，再配合上那一双双灵活而令人生畏的眼睛，使得很多顾客不敢上前去自找麻烦，从而导致大部分顾客的流失。

而有些药店店长在顾客面前使用了礼貌用语，可是当顾客刚一转身，她马上就找同事闲聊天或是议论顾客，且言语粗俗，顾客听到了不仅会感到不愉快，而且最初对这位药店店长的好印象也会荡然无存，进而对这家药店产生怀疑，失去信心。因此，在工作中禁止闲聊是药店店长必须遵守的，而同事之间的言谈也应注意使用礼貌用语。

(7)不夸大其辞。不着边际地吹嘘夸大，可能暂时会推销出药品，但并非永久的良策。顾客吃亏上当只能是一次，其后绝不会重蹈旧辙，最终受损失的还是药店。所以，诚实客观地介绍、推荐药品，才是长久的良策。

(8)要留有余地。在销售服务过程中，药店店长应该在实事求是、真诚中肯的基础上，做到语言委婉，话不说绝。应运用留有余地的、好听且含蓄的、使顾客能得到安慰的语言。如某一药品缺货或刚刚卖完，药店店长不能对顾客说：“没有货了”、“卖完了”、“不知道”等毫无伸缩余地的绝对性回答，应该告诉顾客何时才会有货，或者把顾客的电话和需求的货号记下，以便来货时及时通知，如：“实在对不起，这种药品刚好卖完了，不过我们已经去进货了，能不能请您明天早上再买?”如确实无货供应，也应替顾客着想，热情的介绍某种类似品供顾客选择，或者，提供给他可能购买到所需药品的去处。如“真不巧，您需要的这种商品卖完了。如果您急需的话，我建议您到××药店去看看，那里可能有您需要的品种。”这样不计得失的热情建议很容易获得顾客的信任。即使顾客一时买不到称心的药品，也会在你的关切下得到心理上的安慰，从而对这个药店店长、这家药店产生好感。

(9)要有问必答。营业过程中顾客向药店店长询问是常有的事情，可能会提出药品交易上的问题，也可能提出各种与药品无关的问题，如问路、乘车路线、游览等一些生活上的事情。那么作为一名优秀的药店店长要明白：顾客向我们提问，是相信是期望，我们为其服务，理应以诚相待，做到有问必答，尽量满足顾客的需求。基于此，药店店长不仅要钻研本职工作的各方面知识，还要熟悉当地有关方面的情况，如交通、旅店、景点、运输及重要的大中型场所地址。当然，药店店长不是“百科全书”，对于回答不上来的问题，要向顾客表示歉意，绝不能采取冷淡的态度。

无声的语言。无声的语言又称为体态语言，就是通过人体各部位的变化而表现出来的各种表情、姿态所传递的信息。主要通过眼神、手势、表情和姿态等无声的暗示来表达。体态语言虽然是示意性的、无声的，但它却是辅助药店店长体现一定思想内容的重要形式。

体态语言中人们经常使用的一种语言形式就是眼神和手势。药店店长说话时配合适当的体态语言，以加强或补充销售语言中凝聚的思想情感和药品信息，不仅能够把话说得更加有声有色，而且也能够吸引顾客的注意力，让顾客通过视觉的帮助来获得深刻的印象，从而使销售在一种和谐的气氛中顺利完成。

(1)眉眼。眼睛加上眉毛是人面部传递信息潜力最大的器官，通过视线和注视方式的变化所产生的不同眼神，传递和表达着不同的信息。销售过程中最常见的眉眼形态有：

“凝视”，即注视对方。凝视的部位和时间长度的不同，给对方造成的影响也不同。在销售过程中常见的凝视，应该是保持合适的距离，药店店长注视顾客的目光位置以顾客脸部由双眼底线和前额构成的三角区域为宜，这样会给顾客以诚恳的感觉。但千万要注意不要纯粹为了完成这个动作而面无表情、目光呆滞。

在为老顾客服务时，药店店长也可运用常在聚会、酒会等场合运用的凝视对方双眼上线和唇中线构成的三角区域的眼神，因为这样能给双方制造轻松的气氛。

“扫视与侧视”。扫视常用来表示好奇，侧视——俗称斜眼瞧人。在销售过程中常使用扫视(药店店长们往往会不经意的在凝视中伴有过多的扫视)，会使顾客觉得你心不在焉，对他不感兴趣;而过多的侧视只会带给顾客遭到蔑视的感觉，使其对这个药店店长产生敌意。

“闭眼”。正常情况下，人的眼睛每分钟眨6-8次，这种无意识的动作不会给顾客造成不良的感觉。值得一提的是，当顾客对某种药品的评价不正确甚至有些罗嗦时，有的药店店长会有意延长闭眼或2/3闭眼的时间，并且伴有双臂交叉、晃手、摇头、叹气等动作，这种表示“你提的低级问题我不屑回答”的肤浅动作只会带给顾客“你目中无人”的感觉，从而使销售中断。因此，药店店长应注意避免，并严禁使用闭眼、晃手、摇头、叹气等动作来表示反对或不同意。因为有意识地闭眼、晃手、摇头、叹气均属于结论性的动作，同药店店长语言表达的服务性和参谋性相违背。

(2)手势。手势是药店店长在销售服务的交谈中使用最多的一种行为语言。它要求手势和动作一定要彬彬有礼;它强调礼节性，特别适用于开架售货的药店。在销售过程中常见的手势及其含义有：

①伸出手掌，手指要伸直微摆，给人以言行一致、诚恳的感觉;

②掌心向上，手指要伸直，表示谦虚、诚实、屈从，指路的意思;

③食指伸出，其余手指紧握，呈点指状，表示不礼貌，甚至带教训、威胁的意思，容易令人生厌;

④双手相握或不断玩弄手指，会使顾客感到这个药店店长非常拘谨甚至缺乏自信心;

⑤用拇指指向另一个顾客，表示藐视和嘲弄;

⑥十指交叉置于货架上或眼前、眉心，表示控制沮丧心情的外露，有时还表示敌对和紧张情绪。

店内的引导。只要是穿上药店的制服或配带上胸卡，不论是新员工，还是临时工，顾客都会把穿制服、带胸卡的人看作是药店的一名成员，会提出各种各样的问题。在这个时候，药店店长应该作出不失礼貌的回答，最初可能仅限于回答顾客所提出的问题，随着对工作的逐渐熟悉，就要学会主动去观察有哪些顾客需要帮助。

(1)做店内引导时的重点

①正确性：不能对顾客作不负责任的回答，必须经过仔细的确认后再回答。

②简洁、易懂：不能用药店的特别用语或药品的专业代码来介绍药品或回答顾客的询问，应选择简洁、易懂的大众语言来解释问题。还有象“这个么……”、“好象在那边……”等含糊的回答要避免使用。

(2)做店内引导时的注意事项

①掌心向上，手指要伸直。

②在条件许可的情况下，尽可能地陪同顾客前往目的地。

③引导时，要具体地向顾客指明方向和方位。

④要洞察顾客是否真的明白。

干净利索的服务动作

只有甜美的笑容和良好的服务态度是不够的，如果不配合敏捷快速的动作，也会让顾客在等得不耐烦时产生抱怨。

在顾客的招呼询问后，药店店长应立即停下手头的工作并回答：“您好，我能帮您什么忙吗?”。另外有一种情况，有些顾客已经花费了很多时间进行药品的谨慎挑选，甚至让店员觉得很讨厌，但是到了包装或付款时，却频频催促药店店长。遇到这种情况，药店店长绝对不要不高兴，应该这么想：“他花了那么多时间去精心挑选，现在他一定急着想把药品带回去给家里人，所以才会催我”。假如药店店长在接待顾客时的交涉、药品提示、推荐，以至于结束的各个购买阶段都让顾客很满意，就是在最后关头慢吞吞的，使顾客感到不愉快，这是很可惜的。

到底要如何提高速度呢?这个问题必须根据顾客和购买的药品来进行区别。对于年轻的顾客动作一定要迅速，因为年轻人容易急躁;而对于年纪较大的顾客则应该从容不迫。对于低价位的药品动作要快，对于高价位的药品，应该是从从容容的，如果是慌慌张张地进行药品处理，可能会让顾客心理上产生不舒服的感觉，甚至把顾客赶跑。真正动作敏捷的接待顾客方法，应该是看起来心情很愉快的迅速做事。为了达到这个目的，药店店长必须注意下列事项：

①动作要利落，注意尺度的拿捏。

②姿势端正，不拖泥带水。

③在店里行走时注意不要把脚拖在地上，鞋子要挑选合适的穿。

④说话要段落分明，口齿清楚，绝对不可以拖泥带水、喋喋不休。

⑤虽然动作上十分敏捷，可有时候药品包装需要花费很多时间，一时没零钱找不得已让顾客等候，药店店长或者此时不妨中途告诉顾客：“很抱歉，请稍等一下”。)

6，在工作中绝对不允许的行为

(1)在门口并列站着，不把通道让开。

(2)在营业场所，把手插在口袋里走路。

(3)在药店擦口红，剪指甲。

(4)强调公司的特别规定。

(5)推卸责任，甚至与顾客争吵。

(6)当顾客光临时，三五成群地聊天。

(7)从正在浏览药品的顾客前面走过。

(8)依靠在货架上。

(9)经常空岗。

(10)当着顾客，做挖鼻、剔牙的动作。

(11)冲着顾客打喷嚏，咳嗽。

营业即将结束前后的工作处理与准备

清点药品与助销用品。根据药品数量的记录帐卡，清点当日药品销售数量与余数是否符合;同时检查药品状况是否良好、助销用品(如宣传卡、pop)是否齐全，若破损或缺少需及时向上汇报、领取。.

结帐。“货款分责”的药店，药店店长要结算票据，并向收银员核对票额。“货款合一”的药店，药店店长要按当日票据或销售卡进行结算，清点货款及备用金，如有溢、缺应作好记录，及时做好有关帐务，填好缴款单，签章并上交。-

及时补充药品。在清点药品的同时，对缺档和数量不足的，以及在次日需销售的特价药品和新药品需及时补充：“零售店”的药店店长应先查看药店库存，及时加货;若库存无货，应及时汇报，以督促销售人员次日进货。“店中店”的药店店长应协助商家做好货源供应工作(向其询问或查看库存)，及时汇报并向公司订货，争取做到不断货。

整理药品。清点、检查药品及助销用品时，要边清点、边做清洁整理的工作。对药品、助销用品及销售辅助工具进行卫生整理、陈列整齐;小件物品要放在固定的地方，高级物品及贵重物品应盖上防尘布，加强药品养护。

报表的完成与提交。书面整理、登记当日销售状况(销售数、库存数、退换货数、畅销与滞销品数)，及时填写各项工作报表，在每周例会上提交，重要信息应及时反馈;每次促销活动结束后需填写促销活动报告，在每日、周、月工作例会上提交。

留言。实行两班制或一班制隔日轮休的药店店长，遇到调价、削价、新品上柜以及当天未处理完的事宜，均要留言告知次日当班的同事，提醒注意和协助处理。

确保药店与药品的安全。销售高级药品及贵重药品的药店应检查小库是否上锁;同时将票据、凭证、印章以及药店自行保管的备用金、帐后款等重要之物，都入柜上锁。要做好营业现场的安全检查，不得麻痹大意，特别要注意切断应该切断的电源，熄灭火种，关好门窗，以避免发生火灾和偷盗的行为。在离店之前，还要认真地再检查一遍，杜绝隐患，确保安全。

营业即将结束前后的工作，我们不要求一定要在确认顾客全部离店之后才开始，但是必须要求接待好最后一位顾客!

因各行业性质的不同、零售药店的大小不同，所以无法将营业结束前后的工作时间和工作内容统一起来，只能视各药店的实际运营状况拟定做这些工作的时间。值得一提的是：在关店之前，药店店长不得擅自离岗，若有顾客选购药品，要放下手头的工作，耐心地接待好最后一位顾客。不能催促或板着面孔，即使是内部下班铃响，也不能下“逐客令”或拒绝卖货。“货款分责”的药店店长还要通知收银员一同等待 。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找