# 2024年药店工作总结(18篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-06-24

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**药店工作总结篇一**

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。

**药店工作总结篇二**

回首这两个月，内心不禁感慨万千，打11月进入到这个团体以来，在老板和各位同事的帮助下使我迅速适应了新环境，积极融入到新的工作当中，这个两个月我学会了很多。药品的销售是一门技巧和学问，必须结合自己的专业知识及工作经验才能将它做好。

开药店是一项良心工程，但不意味着良心工程就该赔钱赚吆喝，以下有几点意见既可以赢得客源又能赚到利润：

1.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。

2.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。

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。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。

**药店工作总结篇三**

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。

**药店工作总结篇四**

从去年11月底到今天，我已经药房门店从事营业员工作整整八个月。

很难讲从办公桌空调房天天敲键盘聊qq看小说到天冷太冷天热太热擦货架擦得汗流挟背被无理的顾客骂到臭头之间倒底有多大的区别。

不可否认，身体和金钱福利方面是疲惫和缺乏的;但相对的，也是我来门店工作主要目的：学到了相当多的知识，曾经在课堂上所没听的、忽略的知识，在这里我取回来了一大半。可以说，为我考执业药师提供了很多现实的经验。

说到经验就不得不说下门店的负责人，也就是店长。从她身上学到很多东西，不光只是知识，还有态度、做人。也不得不说下另外三个同事，做为最后到来的我，和他们之间相处其实并不愉快。也许是因为和他们相差五六岁的缘故，感觉隔了很大一条沟。

就像我觉得我来门店虽然是因为要考试的原因，但其实我很喜欢卖药这种工作，因为当你成功把你想卖的药品让顾客愉快掏钱是一件非常有成就感和快乐的事情。这份满足感陪伴了我很久，直到门店分班考核的那天。

也就是五月。接下来的五、六、七三个月我可以说我生活在水深火热之中。因为太热的天气，太多的灰尘，夏天的货架可以说是一个恶梦。说实在的我一直认为我负责的货架和其他工作是最多最重的。把整个负责的货架擦完至少要四个半小时，前提还是没有停下来卖药给顾客的情况下。而且我的货架是摆在最靠门的前面，来来跑跑的车辆热气把货架熏得非常脏，脏得你觉得不可能哪天早上不擦。因为不擦就有灰，如果上面领导检查看见就是罚钱。基本上每个早班，我都要擦货架，不说全部擦完，我会主要针对一二层，下面的三层就分时间擦，但仍是感觉很疲惫。说实在的，有时候我真的很怕上早班。我的左手拇指都有真菌感染，有时候非常痒，现在擦了药膏好了些，但仍时不时的发作，非常难受。相对于其他三个同事负责的货架，我可以很大声的说我是最多的也是最勤快的，心里默默说声，其实还是最累的。

再来就是负责的其他gsp检查的工作，每月的收货单(很厚一打)每页都要盖三个章，还要用笔写日期;每天都要写的冰箱和室内温湿度计;半个月写一次的西药重点品种养护(个人觉得这个最轻松);用三种不同的字迹写培训记录(一个月三篇，就是九篇)，每次写完我都感觉我人格\_一次;抗生素和兴奋类药品的盖章(印泥相当不好用，盖得很痛苦)。我和每个人都同过班，我觉得他们负责的相比我来说真的轻松太多!也许这是店长对我委以的重任，但有时候觉得这的好忙啊!特别是月初的时候。白班擦货架，晚班就做这些工作，有时候如果晚上忙，这些工作也得往后推。我这不是抱怨，如果是抱怨，现在抱怨也未必太晚，人走茶凉了都。只是在回忆，忆当年。

这三个月与同事的相处也是相当痛苦的。因为是分成两个班竞争，多的钱多几十块，少的扣几十块，说白了就是羊毛出在羊身上。但对这些小姑娘来说似乎吸引力很大。因为出了这个政策之后，表面的和平似乎就瓦解，为了一点\_的时间差连言语上的冲突都有了，我当时是才来半年无所谓，他们来了一年多的似乎也为这个斗上了。而且a和我在一班的时候说b和c的坏话，b和我一班的时候和我说a和c的坏话，c和我在一班的时候说a和b的坏话。三个月下来我真的不知道谁的话才是可信的。或许可以更直白点的说，谁的话都是不可信的。我想他们在背后说我的不是肯定也说了相当多。虽然店长总是反复强调他们是相当单纯的，但抱歉我真的一点都没看到。我只看到我被出卖。

a和我在一起说bc的不好我无所谓当听故事，可是当我和b一班的时候a却说起我的不是甚至在店长面前说。我不吭声不反击并不代表我不知道，只是觉得没必要，或许我这种想法太天真。

我因为卖药的满足感和任务的双重驱使下我努力卖药，有时候想也许多说一句顾客就会接受，当然也有可能顾客转身就走;但如果我说都不说，顾客肯定不会买。做任何事都有风险。但我这样做，a却认为我不相信他，认为我太自负，和店长说我不相信别人，以为自己好利害怎样怎样，甚至让店长都有这种错觉，并努力在他们班卖，在我这个班处理门店工作的时候比较多。面对这种状况我很无奈，我不知道怎么解决，做的只有继续努力卖。但我心里仍然感觉很失望。在六月的下旬，心冷到极点，觉得很累，觉得做下去真的很没有意义。这种心情严重影响了我在家看书的效率。我不是怕输，也不是输不起，但不想输在这种事情上。虽然六月我班比他们班稍微了一点点，其实工资也就多发了1.9元，很可笑吧。十月中就要开始考试，我想自己已经不在年轻，要努力要趁早，就向店长交了辞职报告。店长还以为我是和b找了新工作，所以要联手跳槽。天知道我从来都不相信b会辞职，事实上b也确实没有辞职，只是嘴上说说，至少在我走之前他还干得好好的。这也是为什么abc三个人说的话我一个也不相信的原因。我想我将来一定很排斥和这个年龄段的人一起共事，不为别的，只觉得他们没有信用可言。但店长的这种想法还是伤到我了。如果一个领导认为他手下的员工随时可能会跳槽，说明他根本不信任这个员工。

只是事到如今，所有恩怨都已结束，所有甘心的，不甘的，痛苦的，快乐的这段生涯都已结束。把一切闷在心里的话全说出来觉得很痛快，痛苦并快乐着。

我想我以后肯定不会再做门店的营业员。但如果他们喊我，我肯定还会和他们一起吃火锅。

**药店工作总结篇五**

为了做好药房的工作，提高员工服务质量，全体员工必须遵守以下规章制度：

1. 树立顾客至上，服务第一的思想，员工上班时着装要统一、整洁，精神要

饱满，服务要热情、周到，挂牌上岗。员工必须遵守卫生制度，各班上班前应做好店堂清洁卫生。

2. 全体员工必须遵守药店的一切规章制度做到不迟到，不早退，不无故请假。

早班(夏季)8：00-16：00，(冬季)8：00-15：00，晚班(夏季)16：00-22：00，(冬季)15：00-22：00，不得迟到早退，违者罚款10元;上班时间做私活，罚款20元;无故早退作旷工处理;如有特殊情况请假，应先书面提出申请，经店长批准后方可，否则做旷工一次罚款50元。旷工二次做自动除名。

2. 员工每天做好半小时的交接班工作，对当天本班的进货入库情况一定要与

对班交代清楚，如果发现问题应该及时反映及时解决。

3. 当班员工必须每天检查自己管理货架上的药品存放情况，做到随时整理货

架，随时补充货源，如果发现当班员工有货不及时补充，对已销售完的商品不造计划或顾客需要的药品明明有库存却说没有的情况，视情节予当事人处以100元罚款。情节严重者作开除处理，药品上柜一定要做到先进先出，如发现远期批号先售出而柜上还摆放近期批号或者两种批号都有者，追究柜台实物负责人的经济损失。

4. 员工有责任做好缺货登记，收款时要唱收唱找，钱货两清，日清日结，并

与销货记录核对。

5. 货架上的标签任何人不得擅自拿掉或更改，必须通过药店经理核实批准

后，才可撤销或更改。

6. 对于效期药品(3-6个月内的药品)，各班要做到心中有数，有计划，有

步骤的促销，尽可能避免和减少损失，如可推销的效期药品不及时进行促销，造成损失由工作人员承担 。

7. 如发现员工与顾客发生口角，无论什么原因，吵架的一律罚款50元;员

工在店堂内吵架，现场各罚款50元，如不服从管理者予以开除。

8. 工作人员不得私自接受产品促销，一经发现予以开除;促销礼品一律交收

银台统一存放，并如实登记。其他人员不得私自动用，违者罚款10元。

9. 如遇到顾客退换货，要认真对待，核实情况后交经理签字及时解决(无论

哪个班销售的，小票核实认可后必须及时解决)，不得相互推托，否则每人罚款20元;

10.对于表现优秀的员工我们在月评后给予50-100元的奖励。

以上规章制度望全体员工自觉遵守，如严重违反制度予以辞退处理。

第四篇：药店员工工作制度

药店员工工作制度

为了适应新的经营形势，规范药店管理工作，提高工作效率，现根据整体规划和要求，特订如下制度：

一、全月无迟到、早退，无旷工、病、事假者，可领得全勤奖100元。

二、全月有3次迟到或早退者扣除全月全勤奖100元

三、上班工作时间内不得会客。如有特殊情况，必须经负责人同意后，方可在店外会客，时间不得超过5分钟。

四、上班时间内，不许打瞌睡，不许干私活，否则，每人每次扣除10元。

五、上班时间内，要穿着工作制服，佩戴上岗证，如因上级检查，而扣分者，每人每次罚款20元。

六、上班时间内，不许随便离开工作岗位，有事要向负责人请假或打招呼。时间超过10分钟或以上的，由负责人记载，并扣除相应工资。

七、上班时间内，不许长时间闲谈，不许故意嘻笑、追赶、喧哗、起哄，顾客未出门三米之外，不许议论、讥笑。如有违反每次罚款20元。

八、应坚持“微笑服务”。站立接待顾客，接待客人时不能接、打电话，不能发送信息，全心全意，当好客人的参谋，做好每一个生意。平时接、打电话、发信息时不得超过5分钟。否则每人每次罚款10元。

九、货物随时上架、下架，及时登记短缺产品，及时登记近期产品，每次上、下班前1小时，要清理、补充柜内、架上商品，否则，每查出一个品种，每人每次罚款10元。

十、必须坚持事先请假制度。尽量不用电话请假，请人代请假，特殊情况除外，如亲人患病、病故，本人生病就诊、住院等。凭医院诊断书亦可。

十一、不许迟到或早退，迟到1-4分钟不扣工资，做上下蹲10个.迟到5分钟以上者，按每分钟2元计算扣除做上下蹲20个，不能以早到相抵。超过30分钟者，按旷工处理。

十二、旷工一天的，扣除当日工资本月全勤奖和当月绩效工资。

十三、当月累计旷工3天或以上的，作自动离职处理，保证金不退，无本月全勤奖。

十四、事假：请事假需提前一天，以书面形式上报，要征求负责人或老板同意方可。扣除当月全勤奖，请2天或2天以上者扣除全勤奖及当天工资和当天绩效工资。当月请假3天以上者扣除全月绩效工资。

十五、辞职者必须提前一个月写辞呈报告，并上报，经批准方可，否则无当月工资，无岗位保证金退还。当月工资在下月发工资时领取

十六、上班时间不的靠货架 吃瓜子 嚼口香糖 坐在货架上 收银员不得离开自己岗位，查出一次每人每次罚款10

元。

十七〃严禁与顾客发生口角打骂事件如有一次罚款200元。2个月内出现3次者做自动离职处理。

十八 店内卫生由指定人员负责如出现脏乱差现象，每次罚款10元本月连续出现3次以上者罚款200元

十九，以上制度由宋澜 王倩监督管理。管理人员如违反以上制度每人每次罚款100元。

**药店工作总结篇六**

有一年过去了，在这一年里有喜有忧。我从事药店收银工作的时间并不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距。但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为药店的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得总结。

(1)作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守药店的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗\"现象。

在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的药品，或临时决定不购买的药品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将药品带出药店。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的药店内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的药品，尤其是特价药品品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

(2)认真做好药品装袋工作。将结算好的药品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的药品垫底装袋;正方形或长方形的药品装入包装袋的两例，作为支架;瓶装或罐装的药品放在中间，以免受外来压力而破损;易碎品或轻泡的药品放置在袋中的上方;提醒顾客带走所有包装入袋的药品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

(3)注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上;用链条将收银通道拦住;将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管;将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员;离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账;并为等侯的顾客结账后方可离开。

上面就是我在实际工作中的药店收银员工作总结，请各位领导和同事批评指正。

**药店工作总结篇七**

这一年已经逐渐远去了，总结一下这一年的药品销售情况，能更好的为明年的工作做好准备。

一、加强学习，不断提高思想业务素质

学海无涯，学无止境，只有不断充电，才能维持业务发展。所以，一直以来我都积极学习。一年来公司组织了有关电脑的培训和医药知识理论及各类学习讲座，我都认真参加。通过学习知识让自己树立先进的工作理念，也明确了今后工作努力的方向。随着社会的发展，知识的更新，也催促着我不断学习。通过这些学习活动，不断充实了自己、丰富了自己的知识和见识、为自己更好的工作实践作好了预备。

二、求实创新，认真开展药品招商工作

招商工作是招商部的首要任务工作。20\_年的招商工作虽无突飞猛进的发展，但我们还是在现实中谋得小小的创新。我们公司的代理商比较零散，大部分是做终端销售的客户，这样治理起来也很麻烦，价格也会很乱，影响到业务经理的销售，因此我们就将部分散户转给当地的业务经理来治理，相应的减少了很多浪费和不足;选择部分产品让业务经理在当地进行招商，业务经理对代理商的情况很了解，既可以招到满足的代理商，又可以更广泛的扩展招商工作，提高公司的总体销量。

三、任劳任怨，完成药店交给的工作

本年度招商工作虽没有较大的起伏，但是其中之工作也是很为烦琐，其中包括了客户资料的邮寄，客户售前售后的电话回访，代理商的调研，以及客户日常的琐事，如查货、传真资料、市场销售协调工作等等一系列的工作，都需要工作人员认真的完成。对于公司交待下来的每一项任务，我都以我的热情把它完成好，基本上能够做到任劳任怨、优质高效。

总结20\_年，总体工作有所提高，其他的有些工作也有待于精益求精，以后工作应更加兢兢业业，完满的完成公司交给的任务。

**药店工作总结篇八**

在20--年的今天，我进入了----------医药有限公司工作，从当时的一名毕业生转变成如今公司的一员。特别感激在这一年里，公司领导对我的栽培与教育，让我以最快的速度适应了这里的工作与生活。与同事们相处十分融洽，自己在工作中虚心学习。如今我已是一个门店的主任，在感到压力的同时，也有股动力在支持着我前进。在工作中，感受着公司的企业文化，寻找销售的乐趣。因为生活与工作中不缺乏激情，所以我每天都过得很充实。

在门店的工作中，我认真学习，不断摸索，用实践去丰富自己的理论知识，用\"打破沙锅问到底\"的精神去探究用药的疗效，积极地去熟悉门店里每个药品的用途、用量及用法等。认真地对待进店的每个顾客，耐心地给他们讲解用药的基本常识。平时能虚心地向资深的店长、同事们取经，巩固自己的理论知识。身为一名药店的营业员，除了坚守在自己的岗位上，服从门店主任的工作安排，还能不计较个人得失，能急顾客之所急，想顾客之所想。并不断致力学习与提高自己的专业水平和实际的工作能力，将所学的知识发挥到实际的工作中去。

这一年里，随着公司的人事调动，从小的门店到大的门店轮岗学习中，让我除了有接触更多锻炼的机会外，也学习了许多新药，拓展了自己的知识面。此外，随机应变的能力也有所加强。期间，同事们的细心教导，让我在处理一些工作问题上，更加地得心应手。身处于医药的零售行业，作为员工，秉承公司\"保证用药安全，诚信奉献社群\"的宗旨。要做好保证安全地用药这一宗旨，药品质量管理和销售服务的各个环节都必须严格抓好，首先，公司在把好药品质量关上已经做了不少的工作，集团公司专门设有药品的检测机构，经过半个世纪的努力，如今我们公司的药品在本地享有\"白玉无瑕，有口皆碑\"的美誉。其次就是要抓好我们员工的专业素质和道德品质的质量关了。在未来的工作中，我要不断加强自己的专业知识的学习，提高服务质量。

回顾这一年，我发现自己还有许多需要不断地改进和完善的地方。这主要表现在以下两方面：

第一，由于工作经验不足，对于一些复杂的疾病，没有很好地把握最主要的矛盾，导致自己在辨证施治后的治疗效果不佳。

第二，医学方面知识的不足，对自己在用药及用量上的影响甚大。

总之，作为一名药学工作者，必须得严格要求自己，以务实的精神去工作，对待患者要耐心、细心，保持足够的工作热情，孜孜不倦地专研于医药知识，提高用药的疗效。同时要提高自己的认知感，身处于医药的零售行业，还要注重加强营销策略的学习，提高工作效益。在销售药品的同时，注重提高服务质量，让公司的品牌形象更加地深入人心，切实地去服务大众。

**药店工作总结篇九**

\"每一条走过来的路都有不得不这样跋涉的理由，每一条要走下去的路都有不得不这样选择的方向。\"从校门去往社会是人生成长发展的必然，带着\"不得不\"的心情，也许是无奈、抑或是忐忑难安却又满心憧憬的我来到位于江北观音桥商区的苏宁电器，和一同报道的同学一样从一名收银员做起。十一月二十日，是我在苏宁实践的第一天，在总收室一位前辈的耐心讲解和指引下，我已经可以运用pos系统进行简单的收账处理。在苏宁实践的日子里，每天都可以接触到很多的顾客，也领会到了身处服务行业的艰辛。从最开始的业务部熟悉、小插曲不断到渐渐可以指引其他后来报道的实践生，从中我收获了学以致用的快乐，也从中认识到善于提问的重要性。

从事收银一职，原因是这个职位是直接和钱打交道的，所以我时刻提高警惕，工作注意力高度集中，认真负责。最基本的问题，你得会识别钱，即使你识别了钱，你还得会以更快的速度识别，原因是超市他有高峰期，如果你的速度比较慢，就会有好多人排队，在你收钱之前，你要提醒顾客出示本身的会员卡，之后你要提醒他们查看本身的找零是否正确。认真敲击每一个键，确保正确，如果对不上账单的话，你是要负责的，少的话，你是要补上来的。在做这些细节工作的时候，必须认真，也得讲效率，也就是速度。单纯依靠在书本上学到的东西，利用习惯是不能解决一切问题的，要善于虚心请教。在工作的过程中，觉得哪里不会，要及时把情况反映出来，这样才能有效避免不必要的失误。

通过观察，我发现在苏宁的整个卖场里最容易与顾客发生争执的地方就是收银台，每天都有许多的顾客把收银台当做服务台使用，但这两者之间不是完全共通的，误会就这样产生了。当收银员处在一个特别尴尬的境地时，仍然需要铭记\"顾客就是上帝\"这一真理。如何控制好本身的负面情绪，培养主动调整本身的态度的能力对日后的职场发展十分重要。记得曾经一位联合国的亲善大使去非洲的一个国家，回来以后他就宣称那里的人是全世界最差劲的主人：海关人员板着一张脸，计程车司机态度恶劣，餐厅侍者傲慢无礼，市民不耐烦且充满敌意。后来，这位亲善大使看到一段话\"世界是一面镜子，每个人都在其中看到本身的影像。于是当他再次拜访那个国家时，他决定一路挂着微笑。结果竟看不到任何不高兴的海关人员、计程车司机、侍者--人人都是脸挂笑容，亲切友善。他这才发现，纠正别人态度最快的方法就是纠正本身的态度。态度的重要性由此可见一斑。

工作中不仅要适时的展现本身的风采，更要学会与人合作。收银员，看着是个很简单的工作，你只要记着那几个键就好了，挺简单的，其实不然，我考虑到把事情做的极致，必须考虑到很多问题。需求帮助是必然，社会给了我们繁复芜杂的人生，他人的帮助亦是每一个人都不可或缺的。在工作中要懂得助人，要常怀感恩之心。要处理好与同事的关系，平时乐于帮助他人，与人分享本身的快乐，把他们当朋友，将心比心，你也会获得他们的善意回应。

作家屠格涅夫曾说，要找出本身值多少，那是别人的事情，重要的是做好你本身。年少轻狂的我们总认为本身什么都行，什么都会，不愿意听父母那善意的唠叨，不理会老师那谆谆的教诲，不理解社会那繁多的规章，贸然上路。起初心怀颇多梦想，幻想着本身的伟大、勇敢和成功。而踏上行程之后总觉得一切过于平淡，与梦想差的太远。于是心情不再热烈，梦想渐渐消散，行程终于变得枯燥。无奈、失落、感叹现实的乏味以为本身已经大大的摔了一跤。实践的经历告诉我：职场是不相信眼泪的，那是软弱的象征。要学会坚强，学会成长，学会习惯社会的规矩，早日练就独当一面的能力。是的，我们年轻的心渴望成功，我们不希望本身一生碌碌无为，但是，在为实现理想付诸行动之前，我们一定要先弄清楚本身适不适合走上那条路，更不可因羡慕而去复制别人的一切，认清本身，不为名利遮望眼。

半个月的实践经历让我意识到的本身的诸多不足，而这些对于我这样一个即将真正走向社会的大四学生来说更是显得弥足珍贵，通过实践首先明白了一点，实践打工不是为了钱，这个态度要摆正。而是为了锻炼本身，培养本身的能力和工作经验。所以，工资的高低不是那么重要，再者纯体力劳动的工作也不需要做太多，顶多做一次，这锻炼不到本身什么，除了肌肉和知道挣钱比较累。所以要选择对本身来说锻炼性比较强的，看本身缺乏什么品质。举个实例本身不爱说话，可以做做销售类如促销，觉得本身表达能力不好，学着做些客服什么的。其次，我也意识到我应该更为努力去寻找新的机会。相信本身在下一次撰写实践报告时已经获得心仪的工作岗位。

**药店工作总结篇十**

自参加工作以来，在领导和各位同事的关怀帮助下，通过自身的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务不断提高。感谢领导和同事的关怀与帮助，让我在工作中，能不断积累和拓宽工作经验，使一年来我的政治和业务素质都有较大的提高。在平时，我认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。

由于药品是用于防病治病，康复疗养，以防假药劣药的流通，我立志做一个合格的药品把关者。当患者购药时，我礼貌热心的接受患者的咨询。并了解患者的身体状况，为患者提供安全、有效、经济的药物，同时向患者详细讲解药物的性味、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，让患者能够放心的购买使用。

在这几年的药剂业务工作中，我努力学习业务知识，做到在干中学，学中干。虚心向同事们学习，共同钻研，不懂就问，不断更新业务知识。自己还利用业余时间学习了《中医基础理论》等业务书籍，使自己的知识得以及时补充，并能充分运用到实际工作中。特别是在中药鉴别，禁忌等方面有了更进一步的提高，总结了一些基本药理常识。

除了中药学药理知识，我还熟练掌握着西药药理知识。在西药

的用法用量，不良反应方面有一定的经验。如：助消化药宜饭时或饭前片刻服用;驱肠虫药宜空腹服用;催眠药宜在睡前服用;受生物节律影响的药物，应据生物节律变化确定用药时间。

药物的一些不良反应有：(1)药物本身独有的不良反应，如氨

基糖苷类的耳，肾毒性;青霉素，庆大霉素等生物发酵技术产生的抗生素，因纯度低，稳定性差，杂质多，常引起过敏反应，甚至过敏性休克。(2)机体存在明显的个体差异，敏感性及特异质反应等。如琥珀酰胆碱敏感者，可导致持久的危及生命的呼吸停止，正常个体常规剂量只能产生持续数分钟的呼吸麻痹，等等。

由于药品使用不慎极易产生严重的不良反应，危机人们身体健康和生命安全，所以我严格按照药店规章制度操作。在配药过程中，能够正确认真审查处方，能够及时发现处方中的错误之处，防止和杜绝了事故的发生，严格把住了药品发放的最后一关。认真做到了为顾客负责。

在对药品的保管上，能够根据药品的性能，储存条件，季节变化，温湿度变化等，对药品进行必要的养护。严格做好药品的购销记录，对药品的生产日期，有效期，产地等能够做到仔细登记，对近期失效的药品，也都做好详细记录，严防把过期药品卖给顾客，严格把住了质量的最后一关。

我在平时团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做

人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记身为工作人员的责任和义务，严格要求自己。

我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。从现在开始会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作和经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

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，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(出自业务员网：)，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，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。

**药店工作总结篇十一**

自参加工作以来，在领导和各位同事的关怀帮助下，通过自身的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务不断提高。感谢领导和同事的关怀与帮助，让我在工作中，能不断积累和拓宽工作经验，使一年来我的政治和业务素质都有较大的提高。在平时，我认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。热情服务，耐心解答问题，为顾客提供一些用药的保健知识，在不断的实践中提高自身素质和业务水平，让顾客能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。

在这几年的工作中，我努力学习业务知识，做到在干中学，学中干。虚心向同事们学习，共同钻研，不懂就问，不断更新业务知识。同时我还我还熟练掌握着西药药理知识。在西药的用法用量，不良反应方面有一定的经验。如：助消化药宜饭时或饭前片刻服用;驱肠虫药宜空腹服用;催眠药宜在睡前服用;受生物节律影响的药物，应据生物节律变化确定用药时间。如：肾上腺皮质激素一日量早晨一次服用，可减轻对垂体前叶抑制的作用;长期大量应用，应逐渐减量，不能突然停药，否则导致医源性肾上腺皮质功能不全。药物相互作用，有相加和协同相互作用，拮抗相互作用。

药物的一些不良反应有：(1)药物本身独有的不良反应，如氨基糖苷类的耳，肾毒性;青霉素，庆大霉素等生物发酵技术产生的抗生素，因纯度低，稳定性差，杂质多，常引起过敏反应，甚至过敏性休克。(2)机体存在明显的个体差异，敏感性及特异质反应等。如琥珀酰胆碱敏感者，可导致持久的危及生命的呼吸停止，正常个体常规剂量只能产生持续数分钟的呼吸麻痹，等等。

由于药品使用不慎极易产生严重的不良反应，危机人们身体健康和生命安全，所以我严格按照药店规章制度操作。在配药过程中，能够正确认真审查处方，能够及时发现处方中的错误之处，防止和杜绝了事故的发生，严格把住了药品发放的最后一关。认真做到了为顾客负责。

在对药品的保管上，能够根据药品的性能，储存条件，季节变化，温湿度变化等，对药品进行必要的养护。严格做好药品的购销记录，对药品的生产日期，有效期，产地等能够做到仔细登记，对近期失效的药品，也都做好详细记录，严防把过期药品卖给顾客，严格把住了质量的最后一关。

我在平时团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记身

为药店工作人员的责任和义务，严格要求自己。

我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。从现在开始会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作和经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

**药店工作总结篇十二**

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：

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。

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。

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。

**药店工作总结篇十三**

药店店长如何书写工作总结目前，笔者从事药店管理已经有一些年头了，在全省(湖北)乃至全国药店连锁机构结识了不少药店的店长朋友。谈到最多的是，大家都非常关心药店的销售额。当我在问到，作为药店店长除了关心销售额外还应该做什么的时候，大家都沉默了。随后，我说：大家作为店长这个角色，首先要给自己定位为管理者，向管理才能要效益。其次，店长要明白只有学会门店数据分析、观察员工动态，努力做好工作总结，并与公司发展保持一致，我相信，药店店长管理才会更加得心应手，大家点头表示同意。那么，在接下来我将简洁明了的教会店长们该如何做好不同时间段的工作总结或汇报。

一、 上月(半月)工作中取得的成绩：

1、 销量完成情况：任务数、实际完成数量、完成比例、与上月(半月)同期比上升(下降)百分比。

2、 销量完成情况分析，找出上升(下降)的原因。

3、 本月在销售过程中我们采取了哪些措施、取得了哪些成绩。

4、 门店管理过程中，有哪些好的方法;员工思想动态如何，发现(解决)了哪些问题。

5、 员工培训工作采取了哪些措施、取得了哪些效果。

6、 工作中还有哪些误区、哪些不足。

7、 还有哪些问题门店不能解决需提交公司解决的。

8、 对公司运营中存在的问题提出自己的意见(合理化建议)

a、 公司各个环节中不完善的地方。

b、 公司哪些不合理的现象需改进。

c、 建议。

二、 下月(半月)工作计划

1、 在销售上将采取哪些措施，将达到什么样的效果。

2、 怎样去培训员工，怎样增加团队凝聚力。

3、 如何实施门店管理工作。

店长在月底员工大会上(公司全体员工)的发言涵盖内容：

一、 总结上月工作

1、销售完成情况：完成情况，完成任务的百分比、比上月超额(下降)百分比，并分析原因。注意：在该项发言中涉及到公司机密，不要用具体的数字表述，只能用完成的百分比表述。

2、 上月销售工作中我们采取的销售方法取得了明显的成绩值得大家共同分享。

3、 表扬上月在工作中的好人好事。

4、 工作中的不足(要简要，点到为止，切记尽量不要点名批评)。

二、 下月工作总结

1、 为完成各项工作任务，将采取的措施。

2、 表决心：要充满激情和信心，语气肯定，从而达到鼓舞士气，振奋人心的效果。

备注：管理人员怎样才能做到总结材料有理有据

1、 要在思想上和行动上与公司保持高度一致，要明确任务和职责。要不断加强工作，加强学习，无论在什么方面都要学、要懂，遇事能顶上，叫员工信服。

2、 要不断同员工沟通，利用非工作时间了解他们的工作、生活，提供力所能及的帮助，从而拉近管理者与普通员工关系。

3、 要积极同员工探讨工作方法，认真听取他们的意见，多给表扬和鼓励，让员工感觉你在重视他，提高他们的工作积极性。

4、 要多将自己的工作经验同员工分享，让他们不断进步。

5、 要及时有针对性的向员工通报工作进展情况，让他们积极地参与解决，提高员工主人翁意识。

6、 要开好早会、周例会，大胆开展批评与自我批评，总结成绩找到不足。有必要对每个员工工作进行点评。

7、 要大公无私，以身作则。做到有困难抢先干，有问题不推脱，有责任敢承担，有好处先考虑员工，在员工中树立领导风范。

8、要及时做好员工思想工作，抓住了员工思想，各项工作就完成了一半。让员工感到你在乎她(他)，让她(他)工作舒畅，让她(他)感到集体的温暖，这才能一团和气。

9、 要严格执行各项制度，一视同仁。处理问题要方圆适度，切记不可把矛盾激化。

10、 要养成工作日清日结，每日记工作笔记的好习惯。店长、部门经理要加强协调、配合，多沟通。总之，作为药店店长你只要用心学习领会以上内容，你将会在药店管理方面更有一个飞跃。

**药店工作总结篇十四**

从去年11月底到今天，我已经药房门店从事营业员工作整整八个月。

很难讲从办公桌空调房天天敲键盘聊qq看小说到天冷太冷天热太热擦货架擦得汗流挟背被无理的顾客骂到臭头之间倒底有多大的区别。

不可否认，身体和金钱福利方面是疲惫和缺乏的;但相对的，也是我来门店工作主要目的：学到了相当多的知识，曾经在课堂上所没听的、忽略的知识，在这里我取回来了一大半。可以说，为我考执业药师提供了很多现实的经验。

说到经验就不得不说下门店的负责人，也就是店长。从她身上学到很多东西，不光只是知识，还有态度、做人。也不得不说下另外三个同事，做为zui后到来的我，和他们之间相处其实并不愉快。也许是因为和他们相差五六岁的缘故，感觉隔了很大一条沟。

就像我觉得我来门店虽然是因为要考试的原因，但其实我很喜欢卖药这种工作，因为当你成功把你想卖的药品让顾客愉快掏钱是一件非常有成就感和快乐的事情。这份满足感陪伴了我很久，直到门店分班考核的那天。

也就是五月。接下来的五、六、七三个月我可以说我生活在水深火热之中。因为太热的天气，太多的灰尘，夏天的货架可以说是一个恶梦。说实在的我一直认为我负责的货架和其他工作是zui多zui重的。把整个负责的货架擦完至少要四个半小时，前提还是没有停下来卖药给顾客的情况下。而且我的货架是摆在zui靠门的前面，来来跑跑的车辆热气把货架熏得非常脏，脏得你觉得不可能哪天早上不擦。因为不擦就有灰，如果上面领导检查看见就是罚钱。基本上每个早班，我都要擦货架，不说全部擦完，我会主要针对一二层，下面的三层就分时间擦，但仍是感觉很疲惫。说实在的，有时候我真的很怕上早班。我的左手拇指都有真菌感染，有时候非常痒，现在擦了药膏好了些，但仍时不时的发作，非常难受。相对于其他三个同事负责的货架，我可以很大声的说我是zui多的也是zui勤快的，心里默默说声，其实还是zui累的。

再来就是负责的其他gsp检查的工作，每月的收货单(很厚一打)每页都要盖三个章，还要用笔写日期;每天都要写的冰箱和室内温湿度计;半个月写一次的西药重点品种养护(个人觉得这个zui轻松);用三种不同的字迹写培训记录(一个月三篇，就是九篇)，每次写完我都感觉我人格\*了一次;抗生素和兴奋类药品的盖章(印泥相当不好用，盖得很痛苦)。我和每个人都同过班，我觉得他们负责的相比我来说真的轻松太多!也许这是店长对我委以的重任，但有时候觉得这的好忙啊!特别是月初的时候。白班擦货架，晚班就做这些工作，有时候如果晚上忙，这些工作也得往后推。我这不是抱怨，如果是抱怨，现在抱怨也未必太晚，人走茶凉了都。只是在回忆，忆当年。

这三个月与同事的相处也是相当痛苦的。因为是分成两个班竞争，多的钱多几十块，少的扣几十块，说白了就是羊毛出在羊身上。但对这些小姑娘来说似乎吸引力很大。因为出了这个政策之后，表面的和平似乎就瓦解，为了一点\*上的时间差连言语上的冲突都有了，我当时是才来半年无所谓，他们来了一年多的似乎也为这个斗上了。而且a和我在一班的时候说b和c的坏话，b和我一班的时候和我说a和c的坏话，c和我在一班的时候说a和b的坏话。三个月下来我真的不知道谁的话才是可信的。或许可以更直白点的说，谁的话都是不可信的。我想他们在背后说我的不是肯定也说了相当多。虽然店长总是反复强调他们是相当单纯的，但抱歉我真的一点都没看到。我只看到我被出卖。

a和我在一起说bc的不好我无所谓当听故事，可是当我和b一班的时候a却说起我的不是甚至在店长面前说。我不吭声不反击并不代表我不知道，只是觉得没必要，或许我这种想法太天真。

我因为卖药的满足感和任务的双重驱使下我努力卖药，有时候想也许多说一句顾客就会接受，当然也有可能顾客转身就走;但如果我说都不说，顾客肯定不会买。做任何事都有风险。但我这样做，a却认为我不相信他，认为我太自负，和店长说我不相信别人，以为自己好利害怎样怎样，甚至让店长都有这种错觉，并努力在他们班卖，在我这个班处理门店工作的时候比较多。面对这种状况我很无奈，我不知道怎么解决，做的只有继续努力卖。但我心里仍然感觉很失望。在六月的下旬，心冷到极点，觉得很累，觉得做下去真的很没有意义。这种心情严重影响了我在家看书的效率。我不是怕输，也不是输不起，但不想输在这种事情上。虽然六月我班比他们班稍微了一点点，其实工资也就多发了1.9元，很可笑吧。十月中就要开始考试，我想自己已经不在年轻，要努力要趁早，就向店长交了辞职报告。店长还以为我是和b找了新工作，所以要联手跳槽。天知道我从来都不相信b会辞职，事实上b也确实没有辞职，只是嘴上说说，至少在我走之前他还干得好好的。这也是为什么abc三个人说的话我一个也不相信的原因。我想我将来一定很排斥和这个年龄段的人一起共事，不为别的，只觉得他们没有信用可言。但店长的这种想法还是伤到我了。如果一个领导认为他手下的员工随时可能会跳槽，说明他根本不信任这个员工。

只是事到如今，所有恩怨都已结束，所有甘心的，不甘的，痛苦的，快乐的这段生涯都已结束。把一切闷在心里的话全说出来觉得很痛快，痛苦并快乐着。

我想我以后肯定不会再做门店的营业员。但如果他们喊我，我肯定还会和他们一起吃火锅。

**药店工作总结篇十五**

公司结合源远流长的医药文化、药学职业道德、企业使命、管理制度，对学员进行思想教育，通过改变态度来改变行为，强化行为来固定模式。现作工作总结如下：

一、企业培训基本情况

20\_年度，我公司的各级分支机构中，有区域经理、店长、见习店长153名，实际培训153人，培训率为130%,平均每人96天/年;执业药师、药师共有212人，全部参加继续教育和岗位培训;健康咨询师培训达到89人。目前在基地培训储备人员达159人。

公司现有500平方电教化培训中心一间;1个药师培训基地，2个店长培训基地，8个健康咨询师培训基地;培训教官\_名。

20\_\_年秋，公司的培训基地被杭州市人事局授予“杭州市大学生见习基地”称号。20\_年4月在中百药店联盟大会上被行业推广，一系列的做法得到50余家全国名列前茅的药品零售连锁企业的肯定。四川杏林大药房、贵州芝林大药房等安排了20多名见习店长前来学习交流。

二、主要经验和亮点

(一)创新一种模式：实训基地模式

公司的培训一直是每年的重点内容，以往有请进来学校老师的讲座，有行业协会的会议，有送出去的昂贵的课程，但是只是一味的采用“上面讲、下面听”讲座的形式，呆板、枯燥，提不起学员的兴趣，导致学员学得快、忘得快;还有一些是“听听激动、想想感动，回到岗位，无法行动”.花费了大量的人力物力财力，在实际工作中不能发挥和贯彻执行，影响了培训的信心。

在20\_\_年底，公司领导痛下决心，开展培训改革，把300平米的古墩店作为实验田，改造了电教化的培训中心。陈金良董事长说：“在岸上学游泳，永远不可能成为游泳健将的。”我们摸着石头过河，采取了实训模式，边实验、边研究、边开发。教官既是学习者，又是实践者和研究者。为了更好地落实培训任务，公司以岗位和技能学习相结合，以实际工作作为培训的出发点和落脚点，建立起学考用实践培训机制，即用什么就学什么、考什么。指导思想是培训不是你学了多少时间，会了多少内容，而是在工作你会用多少。

(二)态度技能两手抓

只有通过培训才能最终使自己成为一名职业化的现代药学工作者。职业化最通俗的理解就是：肯学、肯干、会干。职业化主要包括态度和技能两个方面，“态度决定一切”.公司结合源远流长的医药文化、药学职业道德、企业使命、管理制度，对学员进行思想教育，通过改变态度来改变行为，强化行为来固定模式。

关联用药、慢性病防治、自我药疗、处方审核、健康教育等专业化的“药学服务”是培训课程的重中之重，药品零售行业区别于其他商业零售的最大特征就是专业化，这就要求所有工作人员尤其是药学技术人员，必须全面掌握新时期的“药学服务”理念。门店一线培训合格的员工必须达到初级药师的考核标准。

(三)主攻三大领域：药师、店长、和健康咨询师

药师是主要专业骨干，作为药品流向患者的最终把关者，药师的继续教育和知识更新也就显得尤为重要。在实际招聘来的药师中，有很大一部分来源于生产企业、批发流通企业、外省通过资格认定得到职称的情况，这样他们在零售门店就不了解药品零售行业的基本规则，从审核调配医师处方到店内药品的分类管理，从用药咨询指导到跟踪收集不良反应、gsp认证和实施，gsp与企业经营管理之间的关联，医疗保险政策都有个全新的重新学习重新适应过程，还有很大一部分药师专业知识和技能老化。

店长是门店经营的灵魂人物，更多的需要熟悉天天好大药房一线工作流程，熟知公司的管理方式和运作方式，经营指标、人员管理，团队建设等重要工作。外来的店长对新公司的运作需要有专人引路。

店员特别是刚从学校毕业的学生普遍存在三大问题：一是不熟悉必要的药品专业知识，不能充分了解所推荐的药品，没有信心正确指导顾客购买使用;二是缺乏零售行业的服务理念，店员定位不准，不能吸引顾客;三是对本店陈列储存的药品的位置、价格、作用、产地、规格、疗效等不了解，面对顾客的询问不能做详细专业的解答，不能满足顾客的需求。

针对人员岗位和需要技能的不同，公司分别建立不同的培训基地，选择不同层次的教官，选择不同的课程，分别培训。对于公司历程、企业文化、管理制度等通用的课程，就由培训中心统一安排课程。消除入职前的各种紧张情绪，树立积极地执业心态，进行执业生涯教育，确立在公司中的企业定位。

(四)改良四化培训课程：详实化、基础化、针对化、模块化

1、详实化

药店培训是很广泛的，小到营业人员的1个站姿、1句话语、1个补货计划、1张标价签;大大到1个药疗方案，1种药品、1张处方、药品监督管理法律法规、医疗保险等相关政策知识等等，培训内容繁多复杂。我们把以上技能和知识按照3种岗位全部分解，做成具体详实的课程，其中理论占20%,现场实训占70%,集体活动占13%.

2、基础化

从基础抓起--建立一个使每一位学员都能会学、都能学好的基础教学模式。对于一个公司发展而言，基础管理起着决定性作用，夯实基础是一个公司发展最重要的步骤。基础制胜，没有什么绝招奇招。所培训的课程全部是岗位的基本技能和基本知识。我们认为初始培训不是培养解决疑难杂症的问题，而是解决授之以渔的事情。我们所采用的课程不是精英化、理论化的课程，而是像教练教学员学车一样，全部是基础性的课程。

3、针对化

培训要有针对性，与公司实际工作紧密联系，也要了解员工的愿望，结合公司需要。经过客观分析，认真制订每个员工未来发展领域和方向，每个人都建立培训档案，有每个员工的培训计划，他们的设置本身就是很有针对性和目的性的。而且，其培训内容也是针对员工的个人短板，根据企业在发展中遇到的问题来设定的，员工通过学习，最终要达到能够提高个人技能和解决企业实际问题的目的。

**药店工作总结篇十六**

回首\_\_-\_\_年，是播种期望的一年，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\_\_\_全体同仁的共同发奋下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到职责的重大，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，你就能够做好。

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。胡雪岩名言

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用心性，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群众。

3、透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”到用心的“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，做好每一天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;其次，用心主动的为顾客服务，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礼貌用语，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，并以用心的态度去解决。

此刻，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，熟练的业务将帮忙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。

应对明年的工作，我深感职责重大。要随时持续清醒的头脑，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，个性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，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

**药店工作总结篇十七**

本人自\_\_-\_\_年\_\_月份参加工作至今，已经两年时间。在这两年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了很大的进步。记得当初毕业的时候，我刚刚来到北站大药房时，还是个对社会完全不了解的生活。

记得当初毕业的时候，我刚刚来到北站大药房时，还是个对社会完全不了解的生活。俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，不懂就学，是一切进步取得的前提和基矗做好全面工作。我在北站大药房学到很多知识。例如：药品的分类、分处方和非处方、还有药品用法用量、药品的配伍禁忌。怎样懂得给顾客介绍药品了。还有器械是怎样的用法。这样才能介绍给顾客怎样使用。

在今后的工作中，我将继续努力把工作做好。朝着以下几个方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，我将坚持不懈地努力学习各种关于药房知识。并用于指导实践，以更好的适应社会发展的需要。

2、熟练的掌握各种器械的装备和使用方法，还有药品的用法用量，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。

3、实践是不断取得进步的基矗并提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一位顾客。

4、总之，在这两年里我学到了不少知识使我不断成长。我做的已经是最好的了。我相信在今后的工作中，我还是会继续不断的努力下去。虽然这两年来，我的工作是有点瑕疵，不过这是无法避免的，因为谁也不是圣人，出错是在所难免的所以我不会过多的苛求自己。不过我相信，只要我在北站大药房一天，我就会做出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力用在工作上，相信自己一定能够做好!

一、企业培训

基本情况20\_\_年度，我公司的各级分支机构中，有区域经理、店长、见习店长153名，实际培训153人，培训率为100%，平均每人96天/年;执业药师、药师共有212人，全部参加继续教育和岗位培训;健康咨询师培训达到89人。目前在基地培训储备人员达159人。

公司现有500平方电教化培训中心一间;1个药师培训基地，2个店长培训基地，8个健康咨询师培训基地;培训教官14名。

20\_\_年秋，公司的培训基地被杭州市人事局授予“杭州市大学生见习基地”称号。20\_\_年4月在中百药店联盟大会上被行业推广，一系列的做法得到50余家全国名列前茅的药品零售连锁企业的肯定。四川杏林大药房、贵州芝林大药房等安排了20多名见习店长前来学习交流。

二、主要经验和亮点

(一)创新一种模式：实训基地模式

公司的培训一直是每年的重点内容，以往有请进来学校老师的讲座，有行业协会的会议，有送出去的昂贵的课程，但是只是一味的采用“上面讲、下面听”讲座的形式，呆板、枯燥，提不起学员的兴趣，导致学员学得快、忘得快;还有一些是“听听激动、想想感动，回到岗位，无法行动”。花费了大量的人力物力财力，在实际工作中不能发挥和贯彻执行，影响了培训的信心。

在20\_\_年底，公司领导痛下决心，开展培训改革，把300平米的古墩店作为实验田，改造了电教化的培训中心。陈金良董事长说：“在岸上学游泳，永远不可能成为游泳健将的。”我们摸着石头过河，采取了实训模式，边实验、边研究、边开发。教官既是学习者，又是实践者和研究者。为了更好地落实培训任务，公司以岗位和技能学习相结合，以实际工作作为培训的出发点和落脚点，建立起学考用实践培训机制，即用什么就学什么、考什么。指导思想是培训不是你学了多少时间，会了多少内容，而是在工作你会用多少。

(二)态度技能两手抓

只有通过培训才能最终使自己成为一名职业化的现代药学工作者。职业化最通俗的理解就是：肯学、肯干、会干。职业化主要包括态度和技能两个方面，“态度决定一切”。公司结合源远流长的医药文化、药学职业道德、企业使命、管理制度，对学员进行思想教育，通过改变-态度来改变行为，强化行为来固定模式。

关联用药、慢性病防治、自我药疗、处方审核、健康教育等专业化的“药学服务”是培训课程的重中之重，药品零售行业区别于其他商业零售的最大特征就是专业化，这就要求所有工作人员尤其是药学技术人员，必须全面掌握新时期的“药学服务”理念。门店一线培训合格的员工必须达到初级药师的考核标准。

(三)主攻三大领域：药师、店长、和健康咨询师

药师是主要专业骨干，作为药品流向患者的最终把关者，药师的继续教育和知识更新也就显得尤为重要。在实际招聘来的药师中，有很大一部分来源于生产企业、批发流通企业、外省通过资格认定得到职称的情况，这样他们在零售门店就不了解药品零售行业的基本规则，从审核调配医师处方到店内药品的分类管理，从用药咨询指导到跟踪收集不良反应、gsp认证和实施，gsp与企业经营管理之间的关联，医疗保险政策都有个全新的重新学习重新适应过程，还有很大一部分药师专业知识和技能老化。

店长是门店经营的灵魂人物，的需要熟悉天天好大药房一线工作流程，熟知公司的管理方式和运作方式，经营指标、人员管理，团队建设等重要工作。外来的店长对新公司的运作需要有专人引路。

店员特别是刚从学校毕业的学生普遍存在三大问题：一是不熟悉必要的药品专业知识，不能充分了解所推荐的药品，没有信心正确指导顾客购买使用;二是缺乏零售行业的服务理念，店员定位不准，不能吸引顾客;三是对本店陈列储存的药品的位置、价格、作用、产地、规格、疗效等不了解，面对顾客的询问不能做详细专业的解答，不能满足顾客的需求。

针对人员岗位和需要技能的不同，公司分别建立不同的培训基地，选择不同层次的教官，选择不同的课程，分别培训。对于公司历程、企业文化、管理制度等通用的课程，就由培训中心统一安排课程。消除入职前的各种紧张情绪，树立积极地执业心态，进行执业生涯教育，确立在公司中的企业定位。

(四)改良四化培训课程：详实化、基础化、针对化、模块化

1、详实化

药店培训是很广泛的，小到营业人员的1个站姿、1句话语、1个补货计划、1张标价签;大到1个药疗方案，1种药品、1张处方、药品监督管理法律法规、医疗保险等相关政策知识等等，培训内容繁多复杂。我们把以上技能和知识按照3种岗位全部分解，做成具体详实的课程，其中理论占20%，现场实训占70%，集体活动占10%。

2、基础化

从基础抓起——建立一个使每一位学员都能会学、都能学好的基础教学模式。对于一个公司发展而言，基础管理起着决定性作用，夯实基础是一个公司发展最重要的步骤。基础制胜，没有什么绝招奇招。所培训的课程全部是岗位的基本技能和基本知识。我们认为初始培训不是培养解决疑难杂症的问题，而是解决授之以渔的事情。我们所采用的课程不是精英化、理论化的课程，而是像教练教学员学车一样，全部是基础性的课程。

3、针对化

培训要有针对性，与公司实际工作紧密联系，也要了解员工的愿望，结合公司需要。经过客观分析，认真制订每个员工未来发展领域和方向，每个人都建立培训档案，有每个员工的培训计划，他们的设置本身就是很有针对性和目的性的。而且，其培训内容也是针对员工的个人短板，根据企业在发展中遇到的问题来设定的，员工通过学习，最终要达到能够提高个人技能和解决企业实际问题的目的。

4、模块化

培训是一个连续不断的过程，对员工采取集中3个月的标准化连续的课程，在3个月中，在确保培训时间的基础上，让每个人要通过每个模块的考核。药师培训有近36个小模块，店长培训有近45个的小模块，营业员有近23个小模块，学员哪个模块是弱项，找出短板，加强该模块的学习。

(五)强化五项机制：考试考核机制、员工激励机制、评比交流机制、流程闭环机制、科学评估机制

1、考试考核机制

主要是各个模块一个一个严格考核，考试及格就发结业证书。再就是绝不降低考核标准，严格统一考核。学员没有通过考核的继续留在基地学习，一般结业是3个月，约有10%的人会延长培训时间，在实际培训中，在基地培训时间最长的一名见习店长是9个月。

2、员工激励机制

“培训、考核、使用、待遇”相结合的培训激励机制是激发人们内在动力的重要途径。在培训之初，参训员工要提出申请，做出自己的承诺，发出自己的誓言——流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队。帮助参训员工建立起“终生学习”的观念，变“要我学”为“我要学”。

从坚定信心抓起—一让人人相信没有一个学不好的学员，并把信念变成信心和行动。每期培训开学初，基地要举办演讲会，主题都是“没有一个学不好的学员”，用自己的亲身经历来说明没有教不好的学生，树立和宣传典型事例。在实际培训过程中，公司没有主动淘汰一个学员，只有4名学员因为自身家庭原因退出学习。

在学习之中，第一，设定目标，调动个人学习的力量。第二，结对帮扶，调动团队合作的力量。第三，特别关注，调动情感的力量。教官和学员同吃同住，不仅关心他们的工作，也关心他们的生活、思想、情感，以全方位的人文关怀激励学员奋发向上。

在考核结束，举行结业典礼，在全公司每月的管理干部大会上隆重表彰，让他自己陈述自己培训历程和取得的成绩，全场近200人为他鼓掌庆贺，分享成功的喜悦，公司董事长亲自颁发证书和鲜花。很多店长在表彰大会上激动得热泪盈眶，欣喜欲狂。

3、评比交流机制

学员之间的经验交流必不可少。培训工作不能仅仅局限于教官的集中带教，还要充分发挥学员自身的资源，通过集体活动、野外拓展、早晚会讲评等方式加强他们之间的交流。通过新老学员之间的经验交流，可以达到传帮带的效果，使新进学员尽快熟悉工作;通过学员内部的经验交流，可以使彼此熟悉和了解，增强他们的集体意识和团队意识。

4、流程闭环机制

在每一次培训中都引入学习、考核、跟踪—改进的闭环管理机制。其中培训考核包括对学员的考核、教官的考核和培训管理人员的考核。其重点是教官的带教实效、学员的工作实况跟踪、所学知识的运用率、培训是否导致行为改变，通过反馈信息实现培训的改进，通过考核提升培训的效果。

5、科学评估机制

必须建立科学的培训评估机制，包括培训资格审查制度、培训基地培育考评制度、日常教学管理制度、教官能力评估制度、培训成果评估制度等，通过评估比较、促进基地之间、教官之间、学员之间良性竞争。

三、只有实训才能培养实用性人才，只有实训才能检验实效

通过1年多的培训实施，门店的经营业绩普遍提升40-300%，顾客满意率达到100%，职工的奖金上升200-400%，员工离职率从原来的8%下降到2%。员工真正学到了技能，找到了个人的信心和成功的定位。培训基地的\'设立，更好的解决了公司人才储备的问题，解决了经营模式复制的问题，解决了企业的效益提高的问题。

**药店工作总结篇十八**

时光荏苒，不知不觉在衡生药房工作已经三个月了，从陌生到认识，从熟悉到如今融入这个团队中。我深刻感受到了这是一个很有活力很有战斗力的团队，非常荣幸能成为这个团队中的一员。本人热爱这个岗位，作为一名药剂工作人员，在药房的日常工作中，本人兢兢业业，全心全意的为每个顾客服务，努力创造优质窗口服务形象。

在领导的关心与支持下，在同事的无私帮助下，目前，总体上适应并熟悉药房岗位的各项工作，现将个人工作总结汇报如下：

1、严格遵守医院的各项规章制度;按时上下班，从无迟到早退现象。

2、积极熟悉并掌握各种药品的功效及构成，牢记各种药品的价格，保证顾客能在zui短的时间买到zui理想的药品。

3、坚持参加药房的各项学习和会议，更好更全面掌握药房各项工作流程，结合药房工作实际，制定出适合自己相关岗位的规章制度;

4.专业素质：药学人员要对病人极端负责，态度诚恳，和蔼热情，关心体贴病人，掌握病人的心理特点，给予细致的身心护理;

5、做好心理护理，时刻做到语言亲切，解释耐心，有针对性地做好病人的思想工作，增强其向疾病做斗争的勇气和信心;

6、保持衣着整齐，仪表端庄，举止稳重，礼貌待人，朴素大方;

7、作风正派，对病人一视同仁，对工作严肃认真。

俗话说：“金无足赤，人无完人”，本人还存在着诸多方面的不足，比如：个人的服务水平还有待相应程度的加强和提升。在此，我感谢领导给予我的关心与支持，本人也一定严格要求自己，加强学习，努力提升业务能力，争取尽快的时间掌握好药房的各项工作。全力提升药房优质的窗口服务形象，为药房更美好的明天贡献自己的一份力量。

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