# 最新药店工作总结(11篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-08-28

*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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读...*

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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**药店工作总结篇一**

我学到了不少有关于药品方面知识，也从中总结出了一些我认为比较重要东西，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，准备这一天上班。当看到顾客，我都会微笑说：“先生，（或其他）您好！”类似礼貌用语，如“对不起”、……

每一位顾客都是抱某种需求才走进药店，因此药店营业员要尽快了解顾客真正购买动机，才能向他推荐最适宜药品。

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某种需求才走进药店，因此药店营业员要尽快了解顾客真正购买动机，才能向他推荐最适宜药品。那么，怎样才能了解到顾客购买需求呢？

察颜观色

透过仔细观察顾客动作和表情来洞察他们需求，找到顾客购买意愿产生线索。

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这些举动，就能够从中透视出他们心理了。

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

试探推荐

透过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客反应，就能够了解顾客愿望了。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，那么药店营业员能够采用下方方法探测这位顾客：

“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，您也能够去问一下我们这坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。”就这样，药店营业员一句试探性话，就达成了一笔交易。顾客所看闹表为话题，而是采用一般性问话，如：“您要买什么？”顾客：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要话，能够随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要线索。因此，药店营业员必须要仔细观察顾客举动，再加上适当询问和推荐，就会较快地把握顾客需要了。

**药店工作总结篇二**

现将一年来从事销售工作的心得和感受总结

每个工作日按时上班工作，不迟到，不早退；

2、努力完成公司销售管理办法中的各项要求；

3、严格执行产品的入出库手续；

4、严格遵守公司各项规章制度；

5、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；

6、完成领导交办的其他工作

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责作为行为标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照规范职责中的条款要求自己的行为，在日常工作中首先自己要从药品知识入手，在了解知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他同事勤沟通，勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

比如日常接待顾客退换药品，尽量做到诚信为本、以理服人、以德服人，用专业知识和销售技巧使顾客信服药效，避免退换药品之类的事情发生。

坚决做到合理指导顾客用药，组织小组学习药品知识和《药品管理法》、《药品经营质量管理制度》、《产品质量法岗位制度》等相关法规，在大家的共同努力下一次性就通过了浙江省药监局的gsp认证。

在市场经济的环境里，不论各行各业都避免不了竞争，医药行业也如此，现代药品零售业的竞争主要有四种手段。

（ 1）、规模竞争

（2）、服务竞争

（3）、价格竞争

（4）、产品竞争

我公司暂时还没有申请到杭州市和浙江省医保，很大程度影响到心脑血管及内分泌药品的销售。但是我们公司最大的优势是高端品种齐全，尤其市场紧缺的生物制品，可以利用本公司的这些优势来带动其他产品的销售。尽量在服务，价格上努力，争取使流动客户变为稳定的客户群。

2、营销模式分析：见机行事+说明技巧=化解异议

在药品推荐中，顾客会随时提出各种疑问或是用各种理由来挑剔药品。疑问和挑剔是顾客未购买药品之前对药品的性能、质量、包装、价格、售后服务等方面有不清楚，而需要进一步解释的较深入的问题，或是对药品不信任而产生的某种疑义，也有可能是其它各种各样的异议。为了化解顾客对药品所产生的异议，店员需要见机行事，并掌握一定的说明技巧。（我总结了简单的几点附1）

3、首营品种联盟为中小型药品零售企业能够与大企业竞争提供了实力，让中小企业有资本向厂家要更低的供货价格，争夺的独家产品。这种竞争趋势将导致市场主导者由商家转为厂家，谁得到厂家的支持就能够得到市场。与药品生产企业达成战略合作协议，将是药品零售业竞争的必然。老百姓大药房、九州大药房、天天好大药房等等已经将杭州地区的药价压到了最低，并且短时间内急剧扩张连锁门店。我公司目标在于高端紧缺药品，对于以上的药店会产生一定程度的竞争，急切需要总公司的大力支持，争取代理到更好的品种。

总结几个月来的工作，存在很多问题和不足之处，在工作方法和技巧上有待于向金经理，及其他同事和同行学习，计划在前半年的工作基础上取长补短，重点做好药品知识，性能，及其用法用量的学习，更好的服务于广大顾客。早日申请加入医保，抓住机遇，尽快申请到药房门诊，更方便合理的方式销售药品，维护好客户，形成稳定客户群，突击挑战更高的销售战绩。

**药店工作总结篇三**

西药房在院党委的关心、支持下，通过大家共同努力，曾四年连续被评为“先进科室”。成绩仅代表过去，我要以此为起点，奋发图强，谦虚谨慎，戒骄戒躁，不断完善科室管理，努力提高业务能力，不断改进服务意识。在新的一年，我科室决心做到以下七点：

一、积极参加医院组织业务学习和季度考试，抓好本科室每周业务学习，鼓励科室人员参加卫生部门的专业资格考试,提高科室业务水平。

二、购药做到有计划、有安排，药房坚持每周进行三次进药和领药工作，确实作好周一、周三的肾病专科用药准备工作，确保库存供应。要及时掌握新药的发展形势,常向临床医生介绍新药,根据临床的需求,要逐步的对药物的品种、剂型等进行更换及更新。

三、加强工作责任心,药品存放要整齐并按类放置;发药时做到认真负责，对每张处方及医嘱单做到仔细查对，对医保用药要严把医保政策关,发现问题及时与医生联系，杜绝差错事故的发生。

四、严把药品出、入库关，做到出、入库有记录，有账目，有审核，有明细;要做到公私分明，廉洁自律，不拿回扣，不收礼品，不接收各种有关业务员的宴请。

五、药库在药品入库时坚决做到有效期在一年之内的拒收，质量不好的拒收，每季度对药品进行一次效期及质量检查，确保药品效期及质量,保证临床用药的安全;对过期和变质的药品及时报告,按规定进行处理。坚持每周对二类的保管进行检查工作，确保二类管理的落实。

六、加强服务意识，提高服务质量，做到病人满意、领导满意及自己满意。在平时工作中对病人所需的药品我积极的采购，只要是合理的要求我都能尽最大的努力去完成。

七、加强安全意识，对科室存在的安全隐患要经常性排查，做好防火、防盗、防电，确保安全无事故。 总之，我坚信在院党委的正确领导下，大家齐心协力，尽职尽责，定能把目标管理工作任务完成好，把科室各项工作做得更好。

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xxx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。

**药店工作总结篇四**

xxxx年x月x日至x日，药品营销公司隆重举行了20xx年上半年工作总结及培训会议，集团总裁、营销总监、各总经理助理、各办事处经理、新员工和公司内勤部门经理及相关人员60余人出席了会议。

在药品营销公司半年工作总结报告会中，黄总指出，上半年药品营销公司健全了内部组织与制度，运作越来越独立，部门职责更清楚，下一步运营更加规范。截止x月x日，药品营销公司成立了28个办事处，销售队伍扩大到58人，但是目前销售队伍较年轻，整体经验不足，销售人员的业务知识、技能、社会阅历等都有待提高，公司将会给予支持，加强教育、培训，以提高销售队伍的整体水平。黄总还明确指出公司下一步的发展战略方向，强调办事处管理模式、职能与办事处经理职责的转变，保证团队发展。

会上，内勤各部门以幻灯片形式汇报六月工作总结及上半年工作总结，以黄总的要求 以数字为导向、以市场为中心、以客户为中心、以销售为中心 为宗旨，从销售、客户以及市嘲四率 几个方面，用数据的方式分析各省区的工作情况，指出优势与不足。外勤汇报半年以来的销售工作情况、进展以及下一步的工作开展计划，并且采劝问答 方式，外勤人员提出存在的问题，杨总逐一给予明确答复。通过总结报告，充分达到内、外勤工作透明化、程序化的效果，同时使内、外勤之间的工作得以互相理解，为今后的沟通、协作奠定良好的基矗

员工培训通过自组和外聘老师相结合的培训方式，特聘请北京凯文金管理顾问公司讲师周诚忠老师进行培训。整个培训围绕着提升办事处经理管理能力、执行力、营销技巧、产品知识等方面内容进行培训和交流，全面提高公司各办事处经理的营销能力，完善各办事处的管理模式。

会议最后，经全体参会人员公开投票选举的方式，评选出半年度优秀员工，并对评选出的优秀员工以及第一季度、第二季度综合考核第一名至第五名的员工进行了表彰。

黄总对药品营销公司下一步工作提出要求：要深度营销，根据公司产品特点，向二级、三级市场推进。对产品合理定位，组成产品群，同时细分市尝细分产品，销售不走单一路线，慢慢渗透到终端，更贴近终端市场，下半年将启动otc市常加强团队建设，使我们的员工队伍更有战斗力、凝聚力，员工要适应企业文化，与公司共同发展，共同进步!20xx年上半年，在市委、市政府和省局的正确领导下，我局始终坚持以科学发展观统揽全市食品药品监管工作，全面贯彻落实省食品药品监管工作会议和市委五届十一次全会精神，围绕我市 争先进位、率先崛起 的目标，把保障群众饮食用药安全作为中心任务，深入开展食品药品安全专项整治工作，继续强化药品市场监管，大力推进机关效能建设，确保了广大人民群众饮食用药安全有效。

半年来，我们继续认真贯彻《关于进一步加强食品安全工作的决定》，抓住重点工作任务，落实工作措施，务求实际效果，不断提高综合监管能力，提升组织协调水平，使我市的食品安全状况出现持续好转局面。

一是组织召开食品安全协调委员会会议。组织召开了两次市食品安全协调委员会会议，总结回顾了20xx年全市食品安全工作，并就20xx年全市食品安全工作作了分析部署。

二是出台各项工作制度并扎实开展市场整治。我们先后制定了《##市食品安全监管信息管理办法》、《##市食品安全信息报送制度》以及各重大节假日的整治通知等文件，市政府出台了《##市食品安全事故应急预案》。按照国务院、盛市政府部署，我们制定了《##市食品安全专项整治工作方案》，先后牵头组织农业、质监、工商、卫生等职能部门开展了元旦、春节、 五一 等一系列食品安全专项检查和整治，尤其突出了对农村儿童食品的整治，根据##市长的批示精神，结合我局、工商、卫生、教育等九个单位专题调研结果，制定了《##市农村儿童食品安全专项整治方案》，从6月1日开始，对农村儿童食品安全进行为期3个月的专项整治行动，取得了较好的成效。6月初，根据省局《关于组织开展劣质奶粉核查的紧急通知》的要求，我们高度重视，立即将《通知》精神下发各相关部门，并组织协调工商、卫生等部门，紧急核查 东方牌 劣质奶粉。

三是认真开展自评及迎评工作。为科学评价我市食品放心工程成果，市食品安全协调委员会办公室制定了《##市食品放心工程量化考评实施细则》及量化考评标准，对各部门实施食品放心工程情况进行了检查和综合评价，为迎评工作打下坚实基矗今年1月份，顺利通过省食品放心工程综合评价组检查，我市的食品安全工作走在全省前列。

四是对市食品安全协调委员会成员单位进行考核。3月份，市食品安全协调委员会会同目标办对全市21家食品安全协调委员会成员单位进行了考核，通过听汇报、看资料、查记录、查案卷、实地察看等形式，全面了解各成员单位食品安全目标责任制落实情况，并及时将考核结果反溃各县区政府和各职能部门都高度重视食品安全目标考核，极大地提升了食品安全责任目标考核的效能。

药品监管是食品药品监管部门工作中的重中之重，半年来，我们坚持以整顿和规范药品市场秩序为目的，始终保持打假治劣的高压态势，突出 四抓 ，取得可喜成效。

一是抓整治。我们先后开展了药品包装说明书、疫苗质量、医疗机构用药用械、 齐二药 、鱼腥草注射剂、a型肉毒素等多项专项检查。 齐二药 假药事件发生后，我们高度重视，认真做好核查工作，并坚决做到 三个不准 ：一是对 齐二药 生产药品进行全面清查，不准有疏漏;二是对 齐二药 生产药品进行有效控制，不准再使用;三是对一旦确定是假药的，要进行彻底处理，不准出现伤害事故。在一个多月的核查中，共查封扣押9个品种、共计13169支 齐二药 生产药品，未发现国家局公布的12个批次、5个品种的 齐二药 假药。除此之外，我们对药品生产企业和医院制剂室开展了从原辅料到产成品的全面检查。进一步加强与公安联合打假的工作机制，制定了《联合开展打击制售假劣药品医疗器械违法犯罪活动的若干工作规范》。上半年，共出动执法人员400余人次，车辆近 100台次，检查涉药单位139家，立案94起，端掉4个地下药械窝点。

二是抓规范。根据《药品管理法》对从事药品生产、经营、使用的准入要求，我局配合 百城万店无假货活动 ，开展 百城万店无假药 活动，规范企业的购进、验收、储存、养护、销售等重点环节。实行药械安全信用分类管理，将企业药品安全信用等级分为a、b、c、d四个等级，对于守信企业给予表扬、鼓励和政策支持;对于严重失信企业，将列为重点检查的对象。加强特殊药品监管，指导市医药公司对麻精药品临时库的搬迁和改造，省禁毒委充分肯定了我局禁毒严管牵头工作。充分发挥快检车的作用，做好快检车的运行工作，上半年完成检品279批次，不合格46批次，不合格率为16.5%。建立健全药品不良反应监测网络，上半年共上报adr病例报告152份，报表的质量和数量明显提高。推动规范药房建设工作，召开了医疗机构规范药房建设现场会，力争到年底所有县级以上医院药房、70%的乡镇卫生院药房和40%的村卫生室、个体诊所药房都达标。强化对药品广告的监测，坚持本局监管与有关部门联合监管、专人监管与全局人员监管、广告监管与稽查工作相结合，先后发现了12起违法药品广告，均已及时移送工商部门。对全市40余家医疗器械经营企业全部建立监管档案，开展了多次专项检查，日常监管率达100%。加强认证后企业监管，对##药业等生产企业进行飞行检查，确保已通过认证企业持续规范化管理和标准化运作。

眼下，正值辞旧迎新之际，一年一度的 工作总结 又开始粉墨登场了。于是各单位各部门拿出 浑身解术 ，通过 秀才 们的浓墨重彩，总结一年来所干的工作，这本无可厚非，实属正常。但笔者认为， 年终总结 切勿脱离实际，唱高调，拣好听的说，必须有一说一，有二说二，客观地评说，总的来说，这 年终总结 一定要杜绝 三忌 。

一、忌夸夸其谈，夸大其词。这一年来干了哪些工作，上级部门知晓，老百姓的心里也有数，自己也应如实汇报。干得好，群体心里有杆秤，自然能秤出其分量，干得好，要总结经验话得失。总之 有则改之，无则加勉 ，切不要夸大政绩，欺上瞒下。

二、忌避重就轻。一些部门、单位在年终总结时往往 好大喜功 ，对成绩大肆渲染，小事说成大事，芝麻说成了西瓜，摆功臣，讲苦功，好事说了一大堆，好话说了一大箩。而在总结过失和不足时，总是轻描淡写，几句话一带而过，有的甚至 大事化小，小事化了 ，片面地多讲客观，而少讲主观。因此 年终总结 应多讲工作中的不足和存在的实际问题。

三、忌长篇大作。一些部门单位在 年终总结 时认为，总结写得好，说明工作干得多、干得好，有 水平 ，否则相反。于是一些单位的 年终总结 中废话、大话、瞎话和 牛头不对马嘴 的话充斥于总结中，令人有华而不实的感觉。同时内容空洞，东拼西凑的总结还严重地浪费了人力、物力和财力，助长了不正之风的滋生。

**药店工作总结篇五**

\_\_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员工。回顾这一个月的工作，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。通过本月的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高，现总结如下：

对我来说，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，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。

在工作过程中，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，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

近一个月的工作，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。

**药店工作总结篇六**

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。

本解释权归本店所有。

**药店工作总结篇七**

一、严守公司的规章制度，以员工的标准要求自己。

实习期间，我严格遵守公司的一切工作管理制度，自觉以老员工规范严格要求约束自己，虚心求教，利用可利用的时间来熟悉药品的成分功效以及禁忌症还有其陈列的位置，在工作中积极主动帮店长及药师做一些力所能及的事情，一方面减轻了店长及药师的工作量更重要的是给了自己一个能锻炼的机会，让自己能独立的去分析判断解决事情，不仅开阔了视野扩大了知识面也提高了实际操作应变能力。

专业知识才是最真的东西，最过硬的资本，有了它你能很自信的去销售无论对什么样的顾客，因为你知道你知道的东西他们不知道，只有你才能给他们答案，很羡慕那些资深的药师，俗话说的好：师傅领进门，修行在个人。我珍惜每一次公司安排的培训，在培训中认真的听讲记笔记回去积极的复习，还有就是多看多听，孔子说的好三人行必有我师焉，所以当其它门店需要人帮忙时我都会积极主动的去帮忙，为的就是从不同的人那里学到更多自己不懂的不知道的知识，取其精华去其糟粕，不断的来完善自己，让自己的专业知识更上一层楼。

我们每天都希望本店的营业额有个更高更好的飞跃，怎么样才能达到目的地呢，我个人认为专业知识语言技巧真诚微笑这些都决定着营业额。销售人员有了很强的专业知识，再有语言上的表达又是让你无可挑剔然后面带着微笑真诚的关心你的病情，我想任何人都不会拒绝真心关心自己的人，将心比心，人生病的时候是其最软弱的时候，你一句真诚的问候一句真心的嘱咐和叮咛会让他对你有了信任有了依赖，这时你就能用你所学到的知识去帮助他人为他人服务，解决了顾客的问题同时也达到了自己的需求，岂不快哉!

都说大学是进入社会的一个过度期，然而我却认为实习期才真正的是进入社会的一个过度期。大学里的感情其实还是很单纯的，没有那些明争暗斗没有利益上的冲突，而社会就截然不同了，为了一点点的利益原本关系很好的朋友顿然就成了敌人，恶言相向，刚刚从校园出来的自己很是困惑，想不明白为什么会变成这样呢值得吗现在的我似乎理解了一些，这就是社会，这就是现实。以前的我们一直沉迷在自己梦幻般的国度里，没有真正的去了解自己生活的这个社会，现在的我从自己的天地里慢慢地走出来了不会再天真的只活在自己的世界里无视其他的存在。对一些自己接受不了改变不了的事情自己只有接受不再抱怨，对那些自己不欣赏不认同的人，在工作上合作生活上疏远，对那些和自己思想相左的人就是任何话语都是无用的。凡事做到自己心中有数就好了，也许是因为自己还很年轻还很幼稚还很天真有时在冲动的情况下还是会做错事情，也许正是这样自己得到了丰富的经验，才懂得如何完美的处理事情，随着时间的流逝自己在慢慢地成长着，也成熟了许多，人生就是这样，只有经历的多懂得的才会更多，人际关系的处理是一门很难学的课程，也许我学一辈子也不会学明白，要活到老学到老的。总之在恒泰我经历了许多也学到了许多，绝不止以上几点，在这里我就不一一详诉了，有些东西只可意会不可言传的，在有些感情面前这些语言就微乎其微了，我真的很幸运遇到了很多好的人，真的很感谢他们，此时的感谢是如此的渺小，最真诚的祝福给他们，是他们教会了我很多的东西，教我怎么看待问题分析问题解决问题，这些都会成为我实习期最值得回忆的，我想有些事情会一直的影响着我，更会激励我更好的走下去，同时也会让我更坚强的面对人生道路上更多的荆棘的。

**药店工作总结篇八**

今年5月份进入新公司，在公司总部领导和门店同事们的协助下,能够使我迅速地适应新的环境,积极融入新的工作,顺利地完成公司所安排的各项工作任务。时光荏苒，岁末钟声即将敲响，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。现在我将在思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快熟悉公司的各项规章制度，适应地域性的差异，积极融入新的角色，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从质量管理人员的角度出发，使自己尽快适应新的环境，尽快开展新的工作，通过学习，业务知识的积累、销售技能、业务能力等方面都有了一定程度的提高。

作为一名药店工作人员，特别是药师，时刻提醒自己的工作职责，以安全用药为第一，辅以耐心周全的服务及疗效，这对于在药店工作多年的我来说根本不成问题，但是进入新公司以后，一切多改变了，插入一个例子来说明：今年不像往年住公司，每天上下班都要来往与同一条路线，时间长了，有这么一辆车，有这么一个售票员，只要我一上车，无须半句话，只要交钱，到目的地下车，整车的人售票员均知道哪个人到哪个地下车，一清二楚，我特别喜欢做这辆车，原因是下车不用自己喊，售票员声音响亮，听她喊“有下”像在唱歌，非常有安全感和舒服，我时常在想，我的工作如果也能像她一样这么优秀多好啊，我们的药店销售情况就是这样，只要顾客进门站在你前面，不需要说一个字，你就要知道他什么情况买什么药（当然这是老顾客或第一次曾配过药的），刚开始我真的很难适应这种工作状态，一个两个顾客还行，问题是所有的顾客都是这种情况，最初真怀疑这种风气是谁发起的，但现在经过我努力的学习，不断的掌握方法，切实做到了用记忆武装了头脑，进一步掌握了一项技能，提高了自身能力，推动了工作。

刚进入公司我就发现门店药品陈列比较混乱，部份药品并没按标示存放，这在药品管理法上极其不符，并在销售中也带来一定的不便，而且各标志不明显，甚至有些已脱落，我利用工作之余将各种药品作了分类存放，并制定了一项奏效的管理方法，这样店堂安然有序，更节约了工作时间提高了工作效率。

接下来的日子，按照领导安排我负责药品质量管理工作，在各项工作中我都本着认真负责的态度把好各项药品质量关，受到了门店领导的赏识，同事们的认同。为了使自己尽快熟悉工作，业余时间抓紧查看资料外，还熟悉自己的工作职责，并虚心的向公司领导，同事请教，尽快使自己对公司的情况有一个比较全面，系统的认识和了解，使我能顺利地开展工作，我日常质量管理工作的情况大致包括如下：

1、按照公司的验收制度及法规的各项规定做好对药品的验收，避免不合格药品的购入。

2、定期监督指导养护人员对药品及设施设备进行系统的保养工作，定期报送效期，保质期药品的催销表，确保药品的安全性。

3、尽快按规范完成公司各档案资料，药品台帐的填写。

4、日常在经营过程中收集各种药品质量信息、质量意见及建议，并做好分析上报工作。

5、每季度按照公司质量管理制度表进行自查，考核并根据实际情况正常运行。

6、定期负责对门店人员开展系统的培训、指导、监督，涉及到药品质量问题，事事监督。

经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在六个月的质量管理工作中我没有出现一次错误，处处以药品的质量为重点，时时将公司的利益放在心中。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但今年家中发生了很多事情，不该将私人问题带到工作中，思想还不够成熟，自身素质还需提高，而且刚进入公司对新的工作还不够熟悉，工作能力还需要有待进一步提高。20xx年即将过去，对于这些问题，我希望自己尽快改善和解决，在20xx年以全心的面貌更好的工作，使自己更好地做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

1、尽量将私人问题处理好，切勿带到工作中来，改善思想状态，带动自身素质的提升。

2、继续深入学习公司的各项规章制度和业务，运用公司的各项制度结合实际确保有力的运行。

3、以药品质量为第一，保障人们安全用药，时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨，一定努力打开一个工作新局面。

**药店工作总结篇九**

时光流逝，转眼间我在成长中又渡过半年。回首这走过的半年，很荣幸能与各位同事共同提高，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中的感受便是要做一名合格的药房工作人员不难，但要做一名优秀的药房工作人员就不那么简单了。我认为：一名好的工作人员不仅仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。并且在思想政治上、业务本事上更要专研。我作为一名年轻的中药工作人员需要学习的东西还很多很多。

一、工作的职责

作为一名药房工作人员，要想完成工作的职责，首先必须具备员工素质，树立正确的世界观和人生观。在这一年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名药房工作人员，我在工作中无意中会研究不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、提议来临时，此刻的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自我，努力告诫自我：换个角度静心仔细想想如何能的好一些。

二、在学习中

我认真听取经验，仔细记录，并在活动后的空余时间认真思考推敲，有目的的在药房中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。在空余时间，我会阅读一些自我订的杂志，去图书馆翻阅、网上查询有关相关资料，去书城自费购买与教育教学有用的各类书籍和音像资料进行观看学习，我深切的感受到学习对自我的帮忙确实很大。

今年，我渐渐认识到工作的重要性。也让我从一个不爱读书不爱学习的人选择继续深造，并且我还会一步一步不断增加知识，开阔自我。自从我的工作量加大了，我就学会了自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项工作，力求周全、准确，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。接触新的工作，让我获得了新的收获。时间过得很快，回顾这一年，感触颇深。好像很忙碌，却感到很充实而有意义，有压力的同时也有了工作的动力。

最近因为医院的销售量越来越大，工作量一下增加了很多，但我们还是有顺序有安排的做好每一件事情。同事们在一齐开开心心的上班，让我们在工作的时候也制造了很多乐趣。心境好了做事也有劲了。

三、在部门领导、同事的指导和自我的不断努力下，觉得自我还是在慢慢成长

在这一年里，我坚持严格要求自我，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益和团体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼技能讲提高。经过一年的学习和锻炼，细心学习他人长处，改掉自我的不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自我在技术上有所提高。

严于律己，一年来我始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自我的准则，始终把工作的重点放在严谨、细致、扎实、脚踏实地上。在工作中，以制度、纪律规范自我的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同事，谦虚谨慎，不断改善工作作风;坚持做到不利于医院事不做。与同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只期望把所有工作圆满完成。

**药店工作总结篇十**

营业员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。

在试用中，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，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？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。试探推荐通过直接性提问去发现顾客的需求与要求时，往往发现顾客会产生抗拒而不是坦诚相告。所以，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害顾客感情为原则。药店营业员可以提出几个经过精心选择的问题有礼貌地询问顾客，再加上有技巧的介绍药品和对顾客进行赞美，以引导顾客充分表达他们自身的真实想法。在询问时要遵循三个原则：

1、不要单方面的一味询问。缺乏经验的药店营业员常常犯一个错误，就是过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使顾客有种被调查的不良感觉，从而对药店营业员产生反感而不肯说实话。

2、询问与药品提示要交替进行。因为药品提示和询问如同自行车上的两个轮子，共同推动着销售工作，药店营业员可以运用这种方式一点一点地往下探寻，就肯定能掌握顾客的真正需求。

3、询问要循序渐进。药店营业员可以从比较简单的问题着手，如请问，您买这种药是给谁用的？或您想买瓶装的还是盒装的？，然后通过顾客的表情和回答来观察判断是否需要再有选择地提一些深入的问题，就象上面的举例一样，逐渐地从一般性讨论缩小到购买核心，问到较敏感的问题时药店营业员可以稍微移开视线并轻松自如地观察顾客的表现与反应。

**药店工作总结篇十一**

时光如梭！转眼间我来到慧之桥科技公司工作已经三个月的时间。在这三个月的时间里，自己学习到很多有关软件销售的知识。为更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结以及xx工作计划汇报如下：

又一次被幸运之神眷顾，意外运作cre的rong>一、销售状况

20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年的倍，这些成绩的取得，除了我店员工的发奋之外，和企业的正确决策以及企业各部门的用心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，用心参加企业组织的各项产品知识培训和促销技巧培训。

2、针对不一样消费者，采取不一样的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品说。

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，用心为顾客代购新特药品，还带给送货上门服务。

1、医保定点药店的申请一向没有办下来，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构成长效机制，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。

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，能够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。另外也可根据不一样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，更好地满足不一样顾客的需求。

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企业快速发展的需要。

5、透过学习培训使店长持续与时俱进的头脑，充分掌握行业动态和企业经营思路，更好地带领员工做好工作，争取在20xx年，使我店的经营状况稳步提高，创造出更大的效益。

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