# 药店店长年终工作总结(23篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-07-17

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

**药店店长年终工作总结篇一**

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。

第一，因为工作初期我对于药品销售经验技巧掌握不足，使得药店销售业绩不能得到很好改善。

而从三月开始经过一个月时间的培训锻炼，我已经初步掌握全店1730余种药品知识，并将知识逐步运用实际工作当中。

第二：由于前段时间药店药品摆放情况不佳，直接影响到药店的整体形象。

经过一周时间的整理、编写严谨、详细的药品摆放规则，已经初步解决了这一问题。

第三：上半年时间我也对于药店各部门之间的工作沟通进行了改进，让各部门职能更加紧密衔接，以避免纠纷引起等问题。

第四：加大营业员之间的相互沟通、相互学习，促进建设一个团结、友善、互帮互助的工作集体。

**药店店长年终工作总结篇二**

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励志网，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**

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五**

一.怎样提高营业额

一个简单有效的方法就是常见的发单子啦。 印点彩页去附近的自行车停车处等发一下.

二.店员管理

在人事方面，店长有权利参与营业人员的招聘、录用的初选;有对员工给予奖励和处罚的权利;有权利辞退不符合公司要求或表现恶劣的员工;有权利根据员工表现提出调动、晋升、降级、辞退的意见;有权利对员工的日常工作表现进行检查和评定;有权利对店内的突发事件进行裁决;对店内的货品调配有决定权.

三.店面日常运行

1、了解品牌的经营方针，依据品牌的特色和风格执行销售策略。

2、遵守公司各项规定，执行上级指示，完成公司下达任务。

3、负责管理专柜的日常工作，监督考核导购的工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行培训。

4、负责盘点、帐簿制作、商品交接的准确无误。

5、负责店铺内货品补齐，商品陈列。

6、协助主管处理与改善专柜运作的问题。

7、协助主管与所在商场的沟通与协调。

8、定时按要求提供周围品牌在商场的公关推广活动。

9、了解周围品牌销售情况，登记并提供每天店内客流量资料。

10、激发导购工作热情，调节货场购物气氛。

作为一个店长，她不能定位为促销员或领班，她的心态就是老板，如何培养这种心态，这跟公司的文化、体制有很大关系，这是管理艺术，士为知己者死，作为一个有责任心的店长，对于每天的工作细节，都要留心。

店面营运通常分为三个时段。营业前除了开启电器及照明设备，带领店员打扫店面卫生，还要召开晨会，内容主要包括公司政策及当天营业活动的公布与传达;前日营业情况的分析，工作表现的检讨;培训新员工，交流成功售卖技巧;激发工作热情，鼓舞员工士气。另外，还要点货品，专卖店要清点备用金以及核对前日营业报表，传送公司。

在营业过程中店长要注重以下工作：检查营业员仪容仪表，整理工服，佩带工牌;督导收银作业，掌握销售情况;控制卖场的电器及音箱设备(专卖店);备齐包装纸、包装袋，以便随时使用;维护卖场、库房、试衣间的环境整洁;及时更换橱窗、模特展示，商品陈列;注意形迹可疑人员，防止货物丢失和意外事故的发生;及时主动协助顾客解决消费过程中的问题;收集市场信息，做好销售分析;整理公司公文及通知，做好促销活动的开展前准备和结束后的收尾工作。

在营业后要核对帐物，填写好当日营业报表，营业款核对并妥善保存，留好备用金。还要检查电器设备是否关闭。杜绝火灾隐患，专卖店检查门窗是否关好，店内是否还有其他人员。

货品方面，店长有权利对公司的配货提出意见和建议，并有权利拒收有质量问题的货品。

四.售前售后服务

咨询处的工作人员由专业的医生护士担任，组成独立的销售服务部门，被称之为“客情部”。产品的销售及售前、售后服务都是在客情部完成的。只有对客情由真正深入的认识，策划、公关才会围着客户的脑袋转而不是你自己的脑袋转。客情工作是一个体现细节的地方，只有把握了细节才能把握全部。

**药店店长年终工作总结篇六**

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七**

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八**

任务指标完成情况

1、20xx年实现销售总额××万元， 同比增加××万元，增长率为××%，任务完成率为××%。实现毛利××万元，同比增加××万元，增长率为××%，综合毛利率××%。

2、各柜组经营情况比较(此处为表格)

销售分析：20\_\_年销售同比增长的柜组有×个，增长额为：××万，其中增长额最大的柜组是××,增长销售××万;××新柜实现销售67.94万。销售同比下降的柜组××个,下降额为：××万元。其中：××下降15.23万，××下降7.48万，××下降6.01万。

毛利额分析:毛利额比去年同期增长10.77%。其中××个柜组毛利额增长，增长额××万;新柜组增加毛利额15.17万。毛利额增长主要是××提升了柜组的经营质量。

3、销售排名前20位品种(此处为表格)

销售额前20位品种带来的总销量为××万，占总销售的××%，实现毛利额××万。

4、毛利额前20位品种(此处为表格)

分析：毛利额前20位品规带来的总销量为××万，实现毛利额××万，占总毛利额××%。

主要工作开展情况

(一)品类管理工作

1、组织柜组学习传达公司关于品类管理的相关内容及陈列要求。

2、按公司要求完成品种清理。目前我店经营品种中，共有××个，占公司总目录的××%。其中：××类 ××个、××类×× 个、××类××个、××类×× 个;

清理动销率低的品种××个，20xx年销售金额××万元，目前库存××万元(零售价)。库存压力较大。

按要求清理现有品种价格带。共计××品种进行价格调整。

清理滞销中药品种，对××中药产品进行了清理下柜和退回。

(二)团购工作。完成了清凉一夏团购任务××。

(三)促销活动。先后开展元旦、春节、三八节、美容瘦身季、五一节活动、店庆、端午节等大型活动。开展进社区服务活动，通过免费检测血压血糖微量元素等定

期活动，上半年新增有效会员××人;组织完成了上半年会员积分礼品兑换工作。组织活动销售总计××万余元，活动平均客单价达到××元。

(四)继续加强店员的培训工作。每周的晨会转向以培训为主。重点是经验交流、销售亮点介绍、促销政策培训等;学习金牌店员销售心得，参观××大药房陈列，交流经验;店员培训继续推进，组织了重点品种××、××、××产品培训各一次;强化柜组内训工作。

(五)基础管理：

1、组织全体店员学习和传达了20xx年零售经营目标、工作措施和管理要求，进一步统一思想。

2、人员的调整。按照人员优化配置的原则，确保重点柜组的要求，完成店员调整××人次，在人员非常紧张的情况下，通过合理安排，基本满足了经营需要。

3、柜组的调整与改造。完成××、××柜组重装改造和陈列调整。

4、配合公司开展陈列竞赛，××柜组陈列有所改善，但柜组的现场管理整体有所改进，××柜组改变效果明显，陈列管理依然需要继续加强。

**药店店长年终工作总结篇九**

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.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.以身作则做员工的表率。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.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理和培训店员专业知识(店长每天利用早会时间培训病症并且结合病症来联合药品学习并且填加销售技巧)，对来店时间较短的营业员每天进行货位考试。

5、培养忠实顾客

(1)把长期用药患者的电话及用药品名及用药结束日期记录下来会员日或店内有活动时打电话通知。

(2)加强店员对顾客亲情化服务，每日在店内进行巡视，对服务不够完善的顾客，在顾客走后，进行及时指导并在每月评选出服务标兵，在店里进行公示提高员工服务热情。

(3)增加疗程用药药品储备，增加必备品种，合理库存并在每天安排2名营业员负责对断档品种进行调拨，避免因门店人为断档而影响销售。

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十**

1、周边市场分析

1)每周一次对堂大药房、药店的竞争敏感品种进行调研，向企业提出商品和价格调整建议，保证商品的竞争优势。

2)每月关注附近新开店情况，总结顾客群体变化，掌握顾客用药习惯和消费动向，组织店内人员进行分析，为药店经营提供可参考的依据。

3)20\_\_年对周边新药店进行跟踪调研，通过扩大宣传，差异化经营，调整商品结构。

2、会员管理

1)要求店员每天对每位进店顾客宣传会员卡的优势，鼓励顾客办理会员卡。

2)每周利用周例会时间对店员强调会员卡办理的重要性，同时制定办卡任务，对积极办理会员卡的店员进行表扬。

2)对会员分类管理，定期销售的顾客发短信，不定期的游离顾客打电话，打电话的内容不局限于活动通知，还要有健康咨询。争当顾客的健康顾问。

3)对忠实顾客档案中的个人信息实时更新，从而保证忠实顾客的稳定性。

3、毛利率

1)每日总结每个营业员的毛利率，分析每日毛利率最低的店员的销售商品的不合理之处，结合店里的品类分析对其进行单独培训，提高毛利率;、

2)每旬对全员的品类销售占比进行总结，分析销售薄弱店员的销售品类，店长帮助其学习高毛利的品类进行销售，以提高毛利率。

4、客单价、客单量、客品次

1)店长利用每日早会带领店员共同学习一品新的品类分析，下班前对当班店员进行考核，对内容掌握没有达到标准者店长陪同一起学习指导此店员掌握为止。

2)店长利用每日店内无顾客时间，让店员扮演顾客角色，店长扮演店员角色进行现场联合用药服务模拟演练，然后大家共同分析总结成功的经验，以提高客单价。

5、人均创利

1)对门店销售数据中各类别商品的销售占比情况进行分析，查找顾客关注品种，针对此列商品的病症进行日常海报宣传，同时借助公司的检测设备进行相关测试，使顾客对于用药疗效或疾病程度有所掌握，提升此类病症的联合用药销售;

2)调研周边药店器械品种.种类，结合顾客需求开展健康体验活动，设立健康体验专区，加强如远红外医疗器械、血糖仪、血压计、浴足盆、吸氧机、轮椅等产品的引进，设立专门的体验仪器供顾客选择，增加对此类健康品的宣传，促进器械产品的销售;

3)加强对于保健品的宣传，利用海报和台卡等形式将促销商品进行包装展示，促进中低价位保健品的销售，使门店创利能力进一步提高;

4)带动全员销售积极性，每月评选创利之星，用15%效益工资一部分作为奖励，形成良好的竞争氛围，为门店创造更大的效益。

6、人员管理

1)店长和药师针对店内人员分别进行公司制度、行业法规、企业制度和营销等方面知识的培训，在日常工作中进行考核，每月店长按时完成工作检查与考核，考核结果与薪酬挂钩，同时奖优罚劣。

2)利用每日早会由夜班组长组织店内人员对公司服务手册内容进行学习，交流销售技巧，提高人员服务水平。

3)门店药师根据不同季节变化对季节性常见病症及商品知识进行培训，并在每次培训利用实际考核及笔试的形式进行考核，并作为店长每月人员考核的依据;

4)临节假日期间，由四防安全组长组织员工对四防安全知识进行培训，提高员工的防范意识。

5)组织技术过硬、销售经验丰富的员工对新员工进行产品知识、联合用药、销售技巧、企业文化理念等方面知识的重点培训。并通过日常的实际表现进行综合考核。

6)根据季节变化，店长组织药师对应季品种的商品知识、销售技巧、联合用药及养护知识进行培训，并在每次培训后利用。

7、商品管理

1)培养店员全面推荐药品习惯，加强店员对商品知识的学习，使库存商品不滞销。

2)重视每周两次的要货计划提报工作，保证门店商品供应。

3)做好每月的商品盘点工作，每周坚持抽点30品常动药品库存，保证商品的帐货相符。

4)每天店长组织人员进行一个品种的品类分析，研究该品类的毛利及商品结构情况，提升品类管理的水平。

5)店长每周汇总，对未经营的新品、处方品种积极向公司产品管理部反馈，对仓库到货品种及时提报门店要货计划。针对低毛利医院跑方品种跟踪及时，积极补充，充分利用替代品种，保证销售不流失顾客。

8、营销管理

1)加强特惠日、会员日的口头宣传力度，做到对每名店员活动用语跟踪督促，对于未按要求宣传的店员计入月末考核扣分项，活动品种牢记按疗程销售宣传。

2)20\_\_年，路连锁店将会员卡升级工作作为日常工作的重点项，要求收银员对每位持卡顾客及时升级换卡并进行电子券宣传，充分利用8月份的会员积分清零活动，大力发展新会员，增加会员销售，宣传双倍积分，定期对会员进行用药回访，稳固会员群体。

3)丰富会员日、特惠日店堂内外的美化宣传工作，在活动日当天早8：00点前将室内外悬挂的气球、pop海报，挂条等进行宣传。

4)对会员日、特惠日等活动后销售情况总结分析工作，销售指标量化到个人，销售份额分析到个人;通过分析结果有效指导店员后期活动日的销售提升;依据会员日、特惠日顾客消费记录，在活动前1天进行电话回访或短信回访，回访实行个人负责制，每位店员负责回访与自己管理柜台相对应的忠实顾客，询问患者病情并告知其服用品种折扣情况，巩固忠实顾客群体。

9、大客户管理

1)结合门店日常经营活动，定期的对大客户进行回访。

2)日常生活中要常沟通，以亲情化的服务认真的对待大客户，并对客户资料及时的进行维护。

10、医保管理

1)结合医保目录品种与公司经营品种，定期进行维护，保证医保目录品种及时满足划卡需求。

2)针对公司不定期下发的调价通知，每次安排收银员查找调价品种是否为医保目录品种，若为划卡品种，收银员保证在其下班前完成价格修改工作，如完成不了交接给专人负责，店长负责监督、指导，保证此项工作完成落实。

11、安全管理

1)加强四防安全管理，每日进行四防安全检查，每月月底对四防安全工作进行总结，防止不安全隐患存在，发现问题立即整改，对不能解决的问题立即上报综合管理部，保证经营工作正常进行。

2)加强夜售期间的管理，店长每月检查夜售二次，对存在的问题及时指出并予以纠正，保证夜售工作的安全顺利进行，值班人员对每天的夜班工作要有记录，随时检查，保证无事故发生。

3)临近节假日期间，加强对员工的四防安全知识培训，提高员工的安全防范意识。

4)店长加强对店内资金及每日存销售款的管理，保证全年无重大安全事故发生。

12、质量管理

1)每月对gsp知识进行学习，并及时对店员进行培训、考核，严格遵循gsp管理，并定期进行自检，纠正不足，不断提高企业程序化管理水平。

2)药品销售管理：店长每月组织店员学习一次关于药品质量方面的培训，让店员知道质量的重要性，在门店售出的每一盒药品必须当面检查，保证顾客用药安全。

3)门店由当班组长对每次到货的品种进行最小包装验收;在销售付药时，对顾客购买的商品营业人员要进行复核查看;每个月月末盘点时对在店商品进行一次综合性的养护，同时按照公司的要求落实不良反应监测管理工作。

13、计划管理

1)路店一月份将每日利用早会时间与每周例会将个人的销售和毛利情况进行统计，并对个人销售完成不好的进行分析，使其在每日销售的过程中能够弥补当日的不足，提高销售与毛利率。

2)路店一月份重点分析指标日跟踪、旬分析、月总结的分析工作及相应调整措施是否到位，根据指标的完成情况做好每天销售分析。

3)正确提报要货计划，保证经营的持续增长。

4)做好不同价位商品提报，满足顾客需求;建立顾客需求及本店断档品种登记，并及时调拨，培养更多的忠实顾客群。

14、基础工作

1)店长坚持每天用同样卫生标准检查门店，及时整改，实行划分责任制，每个人设立责任区，对卫生不合格者，现场对比差距，马上整改，并以此项工作作为月末效益分配的部分依据，保证为顾客营造一个干净、整洁的购药环境。

2)各项记录性工作分组负责、带班长做好督导工作，每周店长对记录性表格进行培训及检查，保证各项记录的时效性。

15、制度执行

本月通过早例会和旬例会的形式，由店长负责，组织全体店员学习公司新的规章制度和最近下发的网上通知，让所有店员熟知公司的制度和最近的要求规范，将增加制度培训的频次，通过多次灌输强化记忆，同时店长将重视对制度执行、通知落实情况的检查，凡有执行不到位的必须将责任落实到每人，并且在旬例会中分析原因，杜绝再次发生。

16、资产管理

1)店长派人分管店内的设备设施,每天进行对店内的设备设施进行检查和维护，发生损坏情况及时反应给店长及综合综合管理部，及时进行维修，降低固定资产的损耗。

2)建立门店固定资产、低值易耗品台帐，对门店增减损耗的项目及时记录，保证公司财产的合理利用。

3)对固定资产的使用都有明确要求，保证资产的有效利用，爱护集体财产，保证固定资产不流失。

17、费用控制

本店全员重视节约，反对浪费，加强对店内电话接打情况进行监督，节约用水用电，正确提报要货计划，降低调拨费用产生，加强对电话使用的检查，禁止打私人电话，降低门店费用。

18、销售款及备用金管理

1)店长严格按照企业备用金管理制度每周不定时检查门店备用金使用情况，无截留、挪用、借贷、私藏销货款现象;店长每天上、下午对门店收银员的备用金使用情况及零钱准备情况进行检查。

2)销售款必须当日存到指定银行帐户，保证销货款无坐支挪用现象，对不能及时存入的要上报相关部门，并监督收银员将销售款放到保险柜，确保资金的安全。

3)要求门店夜售闭店时，必须将销售款存入保险柜或藏于其它地方，个人贵重物品严禁放置店内明显处，加强防盗抢意识，确保资金安全。

**药店店长年终工作总结篇十一**

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**

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十三**

转眼间，\_\_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。

\_\_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，每个人的积极性自然也就上去。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好。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。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，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十四**

\*\*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，正是正因有你们的支持，关心和帮忙，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。透过这段时刻的工作和学习，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**

本人自参加工作以来一直以“服从领导，扎实工作，认真学习，团结同志”为标准，始终严格要求自己，较好地完成了各项工作、学习任务，并取得了一定的成绩。在领导的指导、关心下，在同事们的帮助支持、密切配合下，我不断加强学习，对工作精益求精，能够较为顺利地完成自己所承担的各项工作，个人的业务工作能力有一定的提高，现将这一段时间的工作情况总结如下：

紧紧围绕工作重点，认真学习和执行相关医药法规，不断加强自身医德修养，始终坚持以全心全意为广大群众服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责，对技术精益求精，刻苦钻研业务技术，努力提高业务技术水平，圆满地完成了各项工作任务。 2.自任职以来，始终坚持工作质量第一，服务质量第一。

工作中，严格按照《药品管理法》的规定，加强对药品质量的控制把关，严防假、冒、伪、劣药品进入本店。同时，做好毒、麻、剧等特殊药品的管理，确保用药安全有效，防止舞避现象的发生;积极协助领导指定和完善单位药品管理制度、先后制定了《药品质量管理制度》、《药品保管制度》《药品发放工作制度》等管理制度，使药品管理趋于制度化、规范化，避免了违规操作和差错事故的发生;工作学术方面有了很大的进展，积累了较多的工作经验，提高了自己的业务技能，较好地完成了本职工作。以医药法规为准则，时刻以高标准要求自己，坚决纠正和杜绝医药行业中的不正之风，使本人的政治素质与业务素质达到了药师的水平。

本人自参加工作以来，在各药店领导和各位同仁的关怀帮助下，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。工作多年来，我的政治和业务素质都有较大的提高。在工作期间，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，为患者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，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。

由于药品是用于防病治病，康复疗养，以防假药劣药的流通，做一个合格的药品把关者。 当患者购药时，我们应该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、廉价的药物，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，让患者能够放心的使用。配药过程中不能随意更改用药剂量，有些药含有重金属，如长期使用将留下后遗症和不良反应，保证患者用药和生命安全，通过知识由浅至深，从理论到实践，又通过实践不断深化对药理学的理解也总结了一些药理常识。

在工作中，我能认真遵守单位的各项规章制度，严以律己，忠于职守，生活中勤俭节朴，宽以待人，能够胜任自己所承担的工作，但我深知自己还存在一些缺点和不足，政治思想学习有待加强，业务知识不够全面，有些工作还不够熟练。在今后的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，加强各方面的学习，积累工作中的经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在工作中磨练自己，圆满完成自己承担的各项工作。

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。

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。

转眼间20xx年上半年已经过去，通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下总结。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客的真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

在这半年里虽能完成任务，但还有许多毛病，希望能在领导的指导和自己的努力下，更好的完成下半年的任务，为我们的20xx年画上一个完美的句号!

**药店店长年终工作总结篇十七**

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十八**

转眼间，20xx年就要过去了。在药店也干了3年多了。20xx年以前，虽然也是干店长工作，可是按部就班的工作比较多，20xx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)。

**药店店长年终工作总结篇十九**

回首-xx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。qq个网名

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。

**药店店长年终工作总结篇二十**

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二十一**

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二十二**

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。

**药店店长年终工作总结篇二十三**

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