# 药店总结怎么写200字

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2025-06-02

*药店总结怎么写200字(优秀10篇)药店总结怎么写200字要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的药店总结怎么写200字样本能让你事半功倍，下面分享【药店总结怎么写200字(优秀10篇)】，供你选择借鉴。转眼间20\_\_年已...*

药店总结怎么写200字(优秀10篇)

药店总结怎么写200字要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的药店总结怎么写200字样本能让你事半功倍，下面分享【药店总结怎么写200字(优秀10篇)】，供你选择借鉴。

转眼间20\_\_年已经过去一半，像公司领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。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\_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20\_\_年画上一个完美的句号!

回首这几个月，内心不禁感慨万千，打x月进入到这个团体以来，在领导、各位同事的帮忙下使我迅速适应了新环境，进取融入到新的工作当中，这几个月我学会了很多。药品的销售派单与业务拓展是一门技巧和学问，必须结合自我的专业知识及工作经验才能将它做好。本人自参加工作以来一向以“服从领导，扎实工作，认真学习，团结同志”为标准，始终严格要求自我，较好地完成了各项工作、学习任务，并取得了必须的成绩。在领导的指导、关心下，在同事们的帮忙支持、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我所承担的网单分派工作与业务拓展工作，个人的业务工作本事有必须的提高，现将这一段时间的工作情景总结如下：

1、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、尽心尽职，踏实工作，努力提高工作效率，完成各项任务。进取掌握与客户的沟通技巧，牢记网单分派与业务拓展要求。在工作中，严格按照相关操作规程进行，确保网单分派无误。每季度协助科室主任做网单分派与业务拓展核算工作。在这几个月总共完成网单分派x单，业务拓展方面在x、x等地区都已有新业务开展。

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，能够胜任自我所承担的工作，但我深知自我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，不断调整自我的思维方式和工作方法，在工作中磨练自我，圆满完成自我承担的各项工作。

一、20\_年工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。在20\_年中将完成网单分派x单，并准备在x、x等地区争取业务拓展获得突破。

二、20\_工作计划

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终坚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，时刻牢记自我的职责和义务，严格要求自我，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。在完成网单分配任务的同时做好以下几点工作。

1、对于老客户。要经常坚持联系，有时间有条件的情景下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。包括货站的基本信息。仅有经常的和老客户沟通，才明白现有的商品价格。这样才能一向的拉拢老客户。新客户的开发上，要从有优势的品种谈起。还有就是本地的商业公司必须要看紧，看牢。

2、拥有老客户的同时还要不时从各种媒体获得客户信息，以增加新客源。

3、要有好业绩就得加强业务学习。丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

4、x地区都是一些较大的具有潜力的可在开发型客户资源，商业公司较多。现有商业公司属于一类客户，较大的个人属于二类客户，个人诊所属于三累客户。这几类客户中商业公司仍需要大力的拓展，维护好这些客户资源十分重要。还有一些个人，x地区现有的客户中除几家商业以外，地区都没有开发出很多的做药个人，这些小客户其实也能为药店创造相当大的利润。所以，能够药店周边找寻新的客户资源，打造当地的货站。争取把各地区的客户资源都逾越百名以上。

随着销售工作的深入，新工作资料的展开，能够预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋工作，刻苦学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为药店的发展做出应有的贡献。

回首202\_年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。

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。

本人于20\_\_年\_\_月\_\_日来到\_\_分店上班，于\_\_月\_\_日正式转正。自从我在药店工作以来，在各店长和各位同事的关怀帮助下，在工作中，不断积累和拓宽工作经验，这一年来业务水平不断提高。

在药店工作期间，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。

药品是用来防病治病，康复医疗的，作为药店工作人员，销售药品的最后把关者，我努力学习药学知识，礼貌热情地为患者提供相关咨询，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。配药过程中严格按照医生处方调剂，不随意更改用药剂量，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，如下：

一、掌握了中药材的鉴别方法。

常用的有基源鉴别法，性状、显微镜和理论鉴别法，有经验鉴别法比较简便易行(眼看、手模、鼻闻、品尝和水试、火试)以中药性状鉴别方法为例：如何鉴别茎木类中药：包括药用木本植物的茎或仅用其木材部分，以及少数草本植物的茎藤。其中，茎类中药药用部位为木本植物茎藤的，如川木通、鸡血藤等;药用为本草植物茎藤的，如天仙藤;药作为茎枝的，如鬼见羽;药用为茎髓部的，如灯山草、通草等。木类中药药用部位木本植物茎形成层以内各部分，如苏木、沉香、树脂、挥发油等。鉴别根茎的横断面是区分双叶植物根茎和单子叶植物根茎的重点、双子叶植物根茎外表常有木栓层，维管束环状排列，木部有明显的放射状纹理中央有明显的髓部，如苍术、白术等。单子叶植物根茎外表无木栓层或仅具较薄的栓化组织，通常可见内皮层环纹，皮层及中柱均有维管束小点散布，无髓部，如黄精、玉竹等。另外，还有皮类中药、叶类中药、花类中药、果实及种子中药、全草类中药、藻菌地衣类中药、树脂类中药和矿物、动物类中药的性状鉴别。

二、实践了中药的炮制、加工等技术。

例如：通过炮制可以增强药疗效，改变或缓和药物的性能，降低或消除药物的毒性或副作用，改变或增强药物作用的部位和趋向，便于调剂和制剂。增强药物疗效：如炒白芥子、苏子、草决明等被有硬壳的药物，便能煎出有效成份;羊脂炙淫羊霍可增强治阳萎的功效;胆法制南星可增强镇茎作用。改变可缓和药物的性能：不同的药物各有不同的性能，其寒、热、温、凉的性味偏盛的药物在临床应用上会有副作用。如生甘草清热解毒，蜜炙后有补中益气;生蒲黄活血化瘀，炒炭止血。降低或消除药物的毒性或副作用，有的药物疗效较好，但有太大的毒性或副作用，临床上应用不安全，如果通过炮制便能降低毒性或副作用，如草乌、川乌、附子用浸、漂、蒸、煮加辅料等方法可降低毒性;商陆、相思子用炮制可降低毒性;柏子仁用于宁心安神是如没通过去油制霜便会产生滑肠通便致泻的作用。

中国医药学具有数千年的历史，是人民长期同疾病作斗争的极为丰富的经验总结，是我国优秀民族文化遗产的重要组成部分。我在多年的工作学习中，坚持理论联系实际，不断探索和创新，学有所有坚持服务宗旨，诚信守法，干好本职工作，为中药学的发展做出贡献。

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

一、收获与认识

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

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写计划，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。

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。

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

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

营业员以微笑服务为主题

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

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

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求--药店营业员销售方程式

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

察颜观色

通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

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

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

试探推荐

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

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

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

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

一、营业员以微笑服务为主题

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

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。

二、观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求--药店营业员销售方程式

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

三、察颜观色

通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

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

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

四、试探推荐

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

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

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

1.留住老客户

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

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

2.发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

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

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

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

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

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

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

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

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

很荣幸我们09医药连锁经营管理的全体学生于20\_\_年来到亳州市盖福祥医药连锁经营有限公司来实习，有幸的成为了该公司的实习生，回顾这二个星期的实习，我们在店长和中药的老师傅支持和帮助下，严格要求自己，按照店长的要求，较好的完成了，自己的本职工作，在此对店长 和各位中药老师傅们表示衷心的感谢，感谢盖福祥医药连锁经营有限公司给了我们一个展示的机会。通过这段时间的工作和学习，明白了理论和实践相结合的重要性。同时了解了连锁药店的大概部门，有采购部，防损部，营运部，行政部，财务部，信息服务部，人事部。而营运部其下又分为各个连锁分店，而分店主要由店长，营业员和收银员，理货员组成。现将二个星期的实习报告总结如下：

一：实习的时间和人数的安排

首先在不打乱正常的营运工作的情况下，总部把我们全体三十六位学生分在了十三个店里学习和工作，实习时间从20\_\_.11.24至20\_\_12.07。同时在时间上使用的是二班倒的工作制度，这样既保持了时间的合理分配，也使我们能够慢慢适应工作的环境，同时也让我们更好的有时间和精力去学习，去讨论。

二：实习阶段的认识和学习

在刚刚开始工作的几天里。尽快的适应了这里的工作环境，慢慢的融入了这个集体里，在店长的关怀下，真的学习了店里的各个工作制度要求和任务，明白了每位工作员的任务和责任以及他们的工作流程，不断提高了自己的专业知识和水平，以丰富了自己的经验。在此期间主要学习了首先是认识药，了解药的分类，用途和拿药。虽然药品的种类很多，但是药品的摆放时按类别来的，先是注射液，胶囊，片剂，滴丸等的分类，再再次基础上分别按抗生素，心血管，呼吸系统，消化系统，外用，非处方药，计生，医药器材，其他分类。当然取药拿药是最简单也是最重要的一门技术了。在拿药的时候，对不同的年龄，性别和不同程度的人，药的拿取是不同的，特别是小孩和孕妇的用药要特别小心，谨慎。其次在拿药取药的时候，药用礼貌的的态度去接受患者的咨询，了解患者的身体状况，同时向患者详细讲解药品的性质，功能，用途和用法及注意事项，同时也要尊重患者的主观意见。不同得药陈列的位置，环境不一样。但是有些药品是不同的。比如有些药品适合在一定的温度下，才能保鲜，这类药品就必须放在温度和湿度调好的冰箱里。还有易挥发的药品不能和其他药品放在一起。最重要的是毛利率高的，利润高的药品须放在货架的黄金位置。最后还必须每天给药品保持清洁。使我们锻炼了耐性，认识到了做任何工作都要认真，负责，细心，处理好每一次的营业，了解在药店中每一个职业与药店之间联系的重要性。

三：加强自身学习，提高专业知识水平和认识

通过这二个星期的学习，不仅学到了很多书本上没有的知识，而且还丰富我们的阅历和积累经验。但是还是使我们认识到自己的学识，能力和阅历还很欠缺，所以在工作中不能掉以倾心，要更加投入，不断的努力学习，书本上的知识是远远不够的，而且理论和实践的相结合才能更好的让我们了解知识，更好的把知识带到现实中，服务大众。而且我们在实习过程中，也是上班的一员，要遵循药店的各项制度规章，不能向在学校里一样。在店里做事情要有所顾虑，你能随心所欲，重要的是秉持一种学习，认真的态度。同时工作不仅需要熟练的专业知识和技巧，还要高尚的职业素质和道德。最后明白了连锁药房和医院的药房不同，医院的药房的药师只需要药师处方发药，而我们连锁药房的顾客大多是对药品认识较少的非专业人士，所以在拿药和取药的时候，要小心，慎重，对每一位顾客负责。

四：存在的问题

由于我们每个人的岗位和工作职责不一样，所以在实习期间会存在一些问题。首先营业员是与人说话和处事的，工作主要是接待顾客，在接待顾客要语气平和，有礼貌。遇到不懂的地方，不能马虎大意，有时候一些顾客买药时说的是非普通话带点口音，一定要注意力集中，不能漏听和防止听错。其次是理货员，要分别不同药物的药理作用和药性。很好的掌握药物的分类，遇见过期，损坏的药品要统一记下，上报有关负责人。而且注意通道的卫生，脏的话要及时打扫，保持药店清洁的环境。同时每个人都必须集中注意力，小心偷盗，注意刻意的人。

五：建议

通过这二个星期的实习和工作，使我们大致的了解了盖福祥医药连锁经营有限公司的一些规章制度和体制。并且在实践中掌握了一些相关知识，是我们更好的记住和运用理论知识。但是我们需要提出几点建议：

一：在一些较大的医药卖场配置保安，防止药品被偷盗现象。

二：在发现药品损坏时，要及时换掉及补充。

三：要时时刻刻保持药品的清洁和卫生

四：领导要与店员之间常沟通，了解店员的想法

营业员，在营业场所从事商品销售、服务销售的人员。从营销学角度来讲，所有直接和顾客见面的为顾客提供销售服务的人员，都可以被称之为营业员。这里的销售服务包括售前、售中和售后三个阶段。狭义的理解是，在商业服务业店面等候和接待主动上门的顾客的所有人员，都是营业员。营业员也可以被称为导购员。

我是一名药店营业员。转眼间20\_\_年已经过去一半，像公司领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。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20\_\_年画上一个完美的句号!

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn