# 【药店店长年终工作总结】药店店长月度工作总结

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-10-07

*无论做什么工作，都是为了解决问题。问题解决得好坏与快慢，都需要总结。一起来看看本站小编为大家整理的：药店店长月度工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。　　药店店长月度工作总结（一）　　首先感谢一个月以来大家对我工作上的帮助与...*

　　无论做什么工作，都是为了解决问题。问题解决得好坏与快慢，都需要总结。一起来看看本站小编为大家整理的：药店店长月度工作总结，欢迎阅读，仅供参考，更多内容请关注本站。

**药店店长月度工作总结（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！

**药店店长月度工作总结（二）**

　　回首X月，是播种希望的一个月，也是收获硕果的一个月，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，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**药店店长月度工作总结（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DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！