# 药店实习店员年终总结

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-04-28

*1药店实习总结很荣幸我于20XX年来到xx药业连锁经营有限公司来实习，有幸成为该公司的一名实习生，回顾这几个月来的实习，我在店里的店长和师傅们的支持与帮助下，严格要求自己，按照师傅的要求，较好地完成了自己的本职工作;在此对店长和师傅们表示衷...*

1药店实习总结

很荣幸我于20XX年来到xx药业连锁经营有限公司来实习，有幸成为该公司的一名实习生，回顾这几个月来的实习，我在店里的店长和师傅们的支持与帮助下，严格要求自己，按照师傅的要求，较好地完成了自己的本职工作;在此对店长和师傅们表示衷心的感谢，感谢养和堂药业连锁经营有限公司给我一个展示自己的机会。通过这段时间的工作与学习，在专业技能上、思想上都有了较大的改变，现将这几个月以来的工作情况总结如下：

一、实习阶段的认识与学习

对于即将要毕业的学生来说，从事药店营业员是机遇也是挑战。我有幸成为xx药业连锁经营有限公司的一员，在刚刚开始工作的这几个月，尽快适应了工作的环境，融入到这个集体中。在店里的店长和师傅们的关怀、支持与帮助下，认真学习了制度，不断提高自己的专业水平，积累经验。这期间主要学习了识药，了解他的分类，用途，用量等等，特别是对于作为一名药学专业的实习生，由初步的认识上升到更高层次的水平。在此期间，锻炼了耐性，认识到做任何工作都要认真、负责、细心，处理好每一次的营业，了解药店中的每一个职业与药店之间联系的重要性。

二、加强自身学习，提高专业知识水平

通过近几个月的实习，使我认识到自己的学识、能力和阅历还很欠缺，所以在工作和学习中不能掉以轻心，要更加投入，不断学习，只学习书本知识是远远不够的，是不能学以致用的，理论和实践相结合才能把我们所学的知识带给人们，所以，在我初到药房实习时，师傅向我说明了零售药店与医院药房的不同，医院药房的药师只需凭医师处方发药，而零售药店的顾客大多是对药品认识较少的非专业人员，所以，销售人员在对顾客销售药品时，要尽可能的多向顾客说明药品的用途及性能，对每一个顾客负责。

三、存在的问题和今后努力方向

我实习的是营业员，这个岗位是最煅练与人处事、说话的，我的工作主要是接待顾客、接待时要语气平和有礼貌。遇到不懂的地方认真询问，不可以马虎大意，有时候购买药品的顾客说话并非普通话带有口音，尤其是南方口音，那时一定要注意力集中，防止听错或漏听。

在这里我不知不觉地容入了整个团队。通过这次的实习，我对药房工作有了进一步的认识，进一步了解，明白了药店中的每一个岗位营业员、质量员、收银员都是药店的核心之一。

实习是步入社会前的预演，实习中的苦与乐都尝尽后发现自己长大了。今后将步入社会参加工作，努力学习考取执业药师的资格证书，为每一位来买药的的顾客肩负起药学工作者的使命和责任。

2药店营业员实习总结

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。

谨慎询问

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。

耐心倾听

让顾客畅所欲言，不论顾客的称赞、说明、抱怨、驳斥，还是警告、责难、辱骂，她都会仔细倾听，并适当有所反应，以表示关心和重视。因为顾客所言是“难以磨灭的”，药店营业员可以从倾听中了解到顾客的购买需求，又因为顾客尊重对那些能认真听自己讲话的人，愿意去回报。因此，倾听——用心听顾客的话，不论对导购新手还是老手，都是一句终身受用不尽的忠告。倾听如此重要，那么要如何洗耳恭听呢？

1、做好“听”的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听顾客的讲话；其次要做好业务上的准备，对自己销售的药品要了如指掌，要预先考虑到顾客可能会提出什么问题，自己应如何回答，以免到时无所适从。

2、不可分神，要集中注意力。听人说话也是一门学问，当顾客说话速度太快、或与事实不符时，药店营业员绝不能心不在焉，更不能流露出不耐烦的表情。一旦让顾客发觉药店营业员并未专心在听自己讲话，那药店营业员也将失去顾客的信任，从而导致销售失败。

3、适当发问，帮顾客理出头绪。顾客在说话时，原则上药店营业员要有耐性，不管爱听不爱听都不要打断对方，可是适时地发问，比一味地点头称是、或面无表情地站在一旁更为有效。一个好的听者既不怕承认自己的无知，也不怕向顾客发问，因为她知道这样做不但会帮助顾客理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励顾客讲话，药店营业员不仅要用目光去鼓励顾客，还应不时地点一下头，以示听懂或赞同。例如：“我明白您的意思”、“您是说……”、“这种药很不错”，或者简单地说一声：“是的”、“不错”等等。

4、从倾听中，了解顾客的意见与需求。顾客的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让顾客的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到顾客的真正需求之前，就要找出话题，让顾客不停地说下去，这样不但可避免听片断语言而产生误解，而且药店营业员也可以从顾客的谈话内容、声调、表情、身体的动作中观察、揣摩其真正的需求。

5、注意平时的锻炼。听别人讲话也是一门艺术。药店营业员在平时同朋友、家人、服务对象交谈时，随时都可以锻炼听力，掌握倾听技巧，慢慢地就可以使倾听水平有很大的提高，而且也可以从倾听中学到许多有用的知识。最后，提醒各位药店营业员千万不要自以为知道顾客想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过顾客的谈话来鉴定他最关心的问题，而后根据他们的需要提出合理化建议，只有这样，才能收到事半功倍的效果。

3药店实习总结20XX

有人说毕业就意味着失业。这话对于一个在学校的象牙塔里呆了数十年之久，并期待着继续学校生活的我们来讲是一点也不差。于我而言，这种感觉更甚。不可否认，我对学校生活有厌倦，对即将到来的工作有种向往，但是，当我终于经历了面试、离校、上班、辞职等等这一切之后，我也不禁发出和那些在职场里生活多年的人类似的感慨：还是学校好，还是老师好……无法否认，在这短短的几个月的实习时间里让我经历了，也学到了在学校里学不到的东西，我成长了，我成熟了，我长大了。我所懂得的，这所有的一切对我来讲都是收获，是财富，是我今后的路的借鉴。一、实习目的1、有一定的谈价议价的能力。

2、能够熟悉药品的摆放。

3、知晓一些常用药的的通用名称、商品名，功能主治，禁忌等等。 4、能准确为顾客的症状进行用药配伍。 5、锻炼自己说话的水平，学会与人沟通。

6、锻炼自己处理问题、分析问题的能力。二、实习时间与单位这半年我的工作单位共有两个，分别是烟台立健医药城、栖霞通泰大药房。前者是我在学校参加招聘而去的单位，在那里我呆了两个月；后者是我自己在家乡找到的工作，从10月份开始一直到现在12月底。虽说烟台立健医药城比通泰大药房规模大很多，但是我还是比较喜欢后者，原因很多，可能是在烟台那里一个人生活工作很辛苦吧，每天早出晚归，每天的坚持与努力，可是宿舍，工作，生活，学习，还是都不尽人意。我觉得自己很辛苦，坚持也以一定要有意义，那么多的心酸、无奈和忍气吞声，如果换不来什么，那也没必要继续，于是就回家了，在家休息了2个星期就找到了现在的工作，什么是满足，可能就是开心、平淡的过每一天吧，就像我现在这样。三、实习地点与岗位通泰大药房.是成立于20XX年，面积约76平方米，仓库也有20多平方，是大型药店。经营范围有抗生素、西药、非处方药、保健品类、中成药等等。本店经营面积大经营品种多。店内从事药品质量管理、检测检验、调配处方的工作人员，以及从事药品营业、保管、养护、销售工作的人员，都经过专业培训。每年对经营的人员体检一次，并建立了健康档案。.该店位于栖霞市立医院对面，针对广大医院患者售药，历史悠久服务态度热情，店员有很好的亲和力和信誉度。店有较多的老客户，所以客流量大。

我是在十月中旬来到通泰大药房的，因为我哥哥在医院工作，与该店的经理关系不错，于是同事们对我也很照顾，有不懂的地方大家都会照顾。我的工作就是药店导购员，和收银员，现在工作的久了，在大家倒班的时候也会替换一下，基本上我对这些工作不挑剔，哪里需要我我就去哪里，根据领导的安排来定。四、实习内容和过程我的工作是药店营业员、收银员。因此我的工作主要是，销售药品和收票，开单子，忙的时候还要帮忙调货。我的实习内容主要有：

1、对所在单位和所从事的行业的认识。要在药店工作就要知道企业的沿革，所在行业的特点及发展前景，比如通泰大药房经营情况很好，每天的客流量不少，其优势是良好的地理位置，还有历史悠久，口碑好。

2、能力的锻炼。有一定的谈价议价的能力，锻炼自己说话的水平，学会与人沟通，巩固所学知识，提高自己实际动手能力，培养解决问题的能力，善于开发自己思维，对于一些常用的设备要会使用、会维修。

3、对药品的了解。能够熟悉药品的摆放，知晓一些常用药的的通用名称、商品名、价格、药理作用、功能主治、适应症、用法用量、禁忌等等。能准确为顾客的症状进行用药配伍这点很重要。

4、常见病症的了解。感冒发烧、气管支气管炎、胃炎、胃溃疡、便秘腹泻、昆虫咬伤、鼻炎、咽炎、痔疮、关节炎、风湿、腰腿疼痛等等，这都是常见的病症，在药店里经常会有人来买相关的药品，因此针对这些病症，相关的常用药品也应该知道，类似药品中要推阿种药品，为什么，这些都该牢记。

刚上班的时候我很享受每次来货时，点数还有往货架上摆货的过程，那样我能很快的熟悉药品的摆放位置，并且给自己限时找药。后来，在我习惯了这种工作以后，我就喜欢上销售的过程，当患者取药时，我热心接受询问，了解其症状，同时向患者详细讲解药物的功效、用途、用法用量、注意事项及副作用，以便他们能够放心使用。在配药过程中，不能依据个人主见随意更改用药剂量，要保证患者用药和身体安全。我觉得看着他们信任自己，购买自己推荐的药品，这也是一种精神上的收获，是最大的满足。五、实习体会和收获通过实习我能熟练的使用和了解仓库的一些设备，也能够准确的知道药品的货位，在顾客需要的时候能自己给其配药，对药品的性能，不良反应和类似药品的差别也有所了解。更重要的是我现在很能讲话，沟通能力不错，能处理一些突发事件，在销售的过程中也能出一些点子，做一些策划，为药店的业绩贡献自己的一份力量。

另外，我也发现一些问题，有些常见的药品是需要处方的，但是患者买药时没有处方，药品一样被卖出去了，然后店里人员事后补处方。我一直觉得这种行为是极度不负责任的，可能把这种药卖出去其实也不会出什么问题，但凡事都有万一，药品毕竟是与人相关的物品，我们都不该冒这个险。

其次，每过一段时间，药店都需要检查药品是否过期，并作出记录，这个过程中，若发现药品有过期的现象应该清理干净，而不是放到货架上继续销售还有，顾客一般都有自己常用的药物，一但这种药物减轻不了病状，他们就会改选其它品牌的药物，像是广告中常出现的药物：感康、白加黑等等，可是这些药品也不一定真的对症。这时候就应该向顾客推荐适合的药品，而不是放任不管。说到底医嘱很重要，药品销售是一种综合性质的行业，除了有良好的专业知识外，还要具备优质的服务态度和售药技巧，这就说明要具备良好的职业素质，这关系到病人的用药安全问题。所以大家都要有耐心、要有良心、更要用心。

然后，就要说说健康咨询服务的问题了，很多人在购药时还是相信医生的话，但是有些小病是没必要去医院看医生的，这时候有的人喜欢询问药店营业人员，而有的人则更愿意问一些专业人士，这就证明了药店坐堂医生和药师的重要性。有执业药师、坐堂医生提供健康指导是一些药店经营的一大特色。市民在购买药品或健康类产品的同时，希望得到专业人士的从旁指导让其买的放心。因此，药店内是否有药师提供健康指导，也是影响人们选择药店的一大因素。这与大家关注的营业额是息息相关的。六、总结一直以来认为学校让同学们去实习是多此一举，可现在我却认为，顶岗实习的意义真的很重大。他不是想象中的那么简单，或者说做做样子就可以，他是为了让同学们把知识和实践二合一，从而提高和锻炼我们自身的实践技能的一个很好的途径。

在单位里，不会有老师帮助你解决困难，不会有同学和你心心相映无话不谈，不再是刻板的书本，而是真刀真枪的面对顾客，面对同事，面对领导，一切都不在简单，我们只能通过自己的摸索来处理问题、解决问题，一切只能靠自己。所以，种种经历我们只能把其作为是考验，然后努力克服，最后征服它。这个过程难道不是更为可贵吗？能体会到这其中的酸与甜，才是最重要的吧。

通过实习，一方面，我锻炼了自己的能力，在实践中成长；另一方面，我也为社会做出了自己的贡献；更重要的是我交了很多朋友，认识到生活的不容易。

尽管在实习过程中，我也表现出了经验不足，处理问题不够成熟、书本知识与实际结合不够紧密等问题，但我相信，我会不断充实、鼓励自己让自己更加努力的去掌握更多的知识，并不断深入到实践中，检验自己的知识，锻炼自己的能力，为今后更好地服务于社会打下坚实的基础。

实习还没有结束，它给我带来的巨大影响也将继续下去，它使我们走出校园，走出课堂，走向社会，走上了与实践相结合的道路，到社会的大课堂上去见识世面、施展才华、增长才干、磨练意志，在实践中检验自己。尽管实习比较辛苦，但是却为我以后人生的道路做好了铺垫，我知道一切都是不容易的。我也终于明白，乏味中总会有希望，苦涩中总会有甘甜。

我希望大家能像我一样珍惜这离校前仅剩的半年实习，我想如果我们认真做了一定会有很大的收获。我也希望在明年毕业时，自己能对此次实习无愧于心！

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！