# 药店年终工作总结概述(热门25篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-06-15

*药店年终工作总结概述1xxxx年的岁末钟声即将敲响，回首xxxx，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确领导下，在公司各部门通力配合下，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责任的重大，多年来的...*

**药店年终工作总结概述1**

xxxx年的岁末钟声即将敲响，回首xxxx，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确领导下，在公司各部门通力配合下，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责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：作为一个终端零售店来说，首先要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识作为后盾，三是要有一套良好的管理制度;成本核算是最为重要的，对药店的成本控制，尽量减少成本，获得利润最大化，最重要的一个是要用心观察，用心与顾客交流留住新客人并发展成为回头客，这样的话你就可以做好，具体归纳以下几点：

一、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。

二、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的作用。

三、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。

五、以身作则，作为一个店长，要做好员工的表率，不断向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司的整体利益出发，比如公司对这个药品在这个地方的调价幅度要求，不能低于药品的最低市场价格，作为员工就不能因为关系或是因为顾客的砍价就低于这个标准对外销售药品，无视公司的整体利益。

六、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。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。要很好的比价采购药品，我们不但在进货方面要货币三家，还要在销售药品上，货比三家，比质量、信誉、比价格。

七、处理好各部门间的合作、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xxxx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。

一、加强学习，不断提高思想业务素质。

“学海无涯，学无止境”，只有不断充电，才能维持业务发展。所以，一直以来我都积极学习。一年来公司组织了有关电脑的培训和医药知识理论及各类学习讲座，我都认真参加。通过学习知识让自己树立先进的工作理念，也明确了今后工作努力的方向。随着社会的发展，知识的更新，也催促着我不断学习。通过这些学习活动，不断充实了自己、丰富了自己的知识和见识、为自己更好的工作实践作好了预备。

二、求实创新，认真开展药品招商工作。

招商工作是招商部的首要任务工作。20xx年的招商工作虽无突飞猛进的发展，但我们还是在现实中谋得小小的创新。我们公司的代理商比较零散，大部分是做终端销售的客户，这样治理起来也很麻烦，价格也会很乱，影响到业务经理的销售，因此我们就将部分散户转给当地的业务经理来治理，相应的减少了很多浪费和不足;选择部分产品让业务经理在当地进行招商，业务经理对代理商的情况很了解，既可以招到满足的代理商，又可以更广泛的扩展招商工作，提高公司的总体销量。

三、任劳任怨，完成公司交给的工作。

本年度招商工作虽没有较大的起伏，但是其中之工作也是很为烦琐，其中包括了客户资料的邮寄，客户售前售后的电话回访，代理商的调研，以及客户日常的琐事，如查货、传真资料、市场销售协调工作等等一系列的工作，都需要工作人员认真的完成。对于公司交待下来的每一项任务，我都以我最大的热情把它完成好，基本上能够做到“任劳任怨、优质高效”。

四、加强反思，及时总结工作得失。

反思本年来的工作，在喜看成绩的同时，也在思量着自己在工作中的不足。不足有以下几点

1、对于药品招商工作的学习还不够深入，在招商的实践中思考得还不够多，不能及时将一些药品招商想法和问题记录下来，进行反思。

2、药品招商工作方面本年加大了招商工作学习的力度，认真研读了一些有关药品招商方面的理论书籍，但在工作实践中的应用还不到位，研究做得不够细和实，没达到自己心中的目标。

3、招商工作中没有自己的理念，今后还要努力找出一些药品招商的路子，为开创公司药品招商的新天地做出微薄之力。

4、工作观念陈旧，没有先进的工作思想，对工作的积极性不高，达不到百分百的投入，融入不到紧张无松弛的工作中。“转变观念”做的很不到位，工作拘泥习惯，平日的不良的工作习惯、作风难以改掉。在21世纪的今天，作为公司新的补充力量，“转变观念”对于我们来说也是重中之首。

总结20xx年，总体工作有所提高，其他的有些工作也有待于精益求精，以后工作应更加兢兢业业，完满的完成公司交给的任务。

20xx年，对于药品行业来，是一个生死存亡年份，国家的药品政策越来越明朗，监管越来越严厉，在这一年里，看见了无数的同行倒了下去，不得不改做其它行业。而我公司的业务不但没有下滑停止不前，反而还有了较大弧度的上升，深感公司领导决策的正确和公司转换的快速。

虽然20xx年我们已度过了危险的转型期，走在了同行业的前面，不过，在20xx年的销售过程中，已反映出了我们的许多不足之处。首先，市场占有率太低，虽然增长率较高，但基准太低，销售绝对值不大，虽然比当地的一般企业强，但比起当地的大企业来讲，还相差太低。

第一，客户布局不够完善，只有少数市场有货，或者客户的质量太差，不能培养成忠诚大客户，市场空白还比较多，需要进一步的完善。第二，部份销售人员不能较好的推销产品，销售技巧和能力都还有待提高，来年需要不断加强学习和培训。第三，产品的规范和完善，目前的药品市场，虽然还有一些混乱，但其趋势已明确，必须越来正规，例：公司听筒的销售量占了全年销售总额的60%，由此可见公司所出的产品，必须按照药品法规的要求来完善。今年，有好多市场对于欠完善的产品已经不能正常销售了。

为此已造成了较大量的退货，给公司带来了大量的不必要损失。第四，公司产品质量有待提高，例，枇杷膏漏液、袋装封口不到位及产品包装、包材的不及时都是影响销售量上升的因素之一。以上这些，都是需要我们所有员工在来年的工作中需要去完善和提高的。

明年的工作，我们不但要逐步解决在今年工作中发现的问题，更要保证产品质量的情况下降低成本，节约开支，增强产品竞争力，为公司实现利益最大化;力争20xx年销售增长率达到100%。 20xx年，是一个机遇与挑战共存的年代，这一年，将会有更多的药品企业被淘汰，已会有更多的保键品企业因此而成长起来。相信在公司领导的正确带领下，在公司全体员工的共同奋斗下，到明年底，公司一定会有一个质的飞跃。愿公司随着20xx年的到来，飞速前进!

**药店年终工作总结概述2**

转眼间，我来到药房工作已经快三年了。在大药房店店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将近三年来的工作总结如下。

>一、工作回顾

进入药房以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下，首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加GSP认证、药品养护的有关工作，为药店获得GSP认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

>二、工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务真务实、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

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功夫，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。

**药店年终工作总结概述3**

通过这二个星期的实习和工作，使我们大致的了解了xxx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：

1、要时时刻刻保持药品的清洁和卫生。

2、在发现药品损坏时，要及时换掉及补充。

3、领导要与店员之间常沟通，了解店员的想法。

4、在一些较大的医药卖场配置保安，防止药品被偷盗现象。

>药店工作总结（15）

回首\*\*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xxx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”，年终工作总结《药店店长年终工作总结》。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。

>药店工作总结（16）

20xx年3月15日，我非常荣幸加入汇康药业有限公司，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，正因有你们的支持，关心和帮助，才使我较好的完成了自己的本职工作。同时感谢汇康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：

**药店年终工作总结概述4**

首先感谢领导对我的信任，将我调到采购部这个如此重要的位置，给我个学习的机会，让我从对采购一无所知道熟悉更多的人与事，接触更多的新鲜事物，学到了一些新知识，增长了更多见识！在X经理的工作指导之下，经过四个月的采购，也积累了一些工作经验，同时也明白，还有很多事要继续学习的，继续往完善的，继续往进步的，在这一年里，我没有做出大张旗鼓的事，但对每一件事我都会专心往想，用头脑往思考，用行动往做事。我天天按采购计划基本完成了所负责的剂型，值此辞旧迎新的时节对一年来的工作做一个总结，更多地便于自己以后的工作中总结今年的经验教训，提升综合素质，找到更好的方式方法往迎接20XX年的到来。

我们主要采购的供货商来自 “XX、XX、XX、XX等”我们所购进药品的质优价廉，关系到采购本钱的高低，直接影响到整体效益的快慢，药品的价格始终抢占商机，起着至关重要的作用，我作为一名经验不足的采购员，经过一段时间的了解，深知做采购的，要了解各药品信息的重要性，为确保采购药品的质量好，价格低廉，今后我要做好每一项工作，要用敏锐的眼光看待事情的变化与发展，主动和个部分沟通！经过这几个月的采购，深知活动方案并不是单单做个计划表和打电话报计划，那么简单的事，公司现在的采购数目是以开票处订的数目为准，个人以为开票处与销售部每个星期要有个总结，把客户所需要的信息反馈给采购部、我们采购职员也要对公司畅销品种有个基本的了解，在采购大量数目的情况下，我们要采取价格策略，与供货贸易务员联系，尽量降低药品的本钱，为了满足我们所需的库存，满足质管部要求，还要总结质量题目的因素，反馈给供货商，并与供货商达到共叫，共同解决质量题目，做到及时退货。今后我们要更注重保质优价廉 ，货比多家，我发现要做好“质优价廉”是作为一个采购员的工作精华，这个过程的操纵与实践，是需要平时的细心积累才得到的经验，改进工作方法，进发布性公告才能更深进地做到“质优价廉”降低本钱。20XX年里我主要从以下方面往做：

1、认真做好采购计划，货比多家，做好内勤工作，多多与各部分的职员沟通，每次计划做好的反馈表与涨价表，做到及时通知开票处与销售部，并分析调查市场价格是否适合客户需求！

2、报计划时要细心、多多了解各品种的信息变更、变更的信息要及时反馈给质管部、开票处、销售部、当有新品种引进时，要授集好信息，及时与销售部、开票处沟通，并快速备货，还要多多了解供货商与厂家在各个时间段的优惠政策等。

3、采购不同品种，要灵活运用不同的方法询价、讲价、仪价以达到降低本钱的终极目的。

4、对已范文之学生压力调查报告知涨价的畅销品种，要尽快的调查原因，根据市场，和部分领导商讨应该涨到什么价，对于销售部反馈如是客户已订品种，销售部要提供大概价格，采购部根据各公司销售的价格来做价格调整。

5、对于业务员提供的新品种，要留意看月销量，畅销品种要经常查看库存是否断货，要保证库存不缺货，如因天气原因或流行病因要结合现实分析，针对不同品种做好备货预备。

6、对于采购了的品种要及时跟踪货是否到库，在第二天早上查看是否进完库，查清楚原因，以免做重复计划。

自从进入采购部以来，让我更明白总本钱的优先原则，和灵活运用各种采购技巧的重要性，在这里，感谢领导这几个月来对我的工作指导，今后的我还需领导的支持与培养，请领导放心，我会继续努力学习、努力工作的，昨日的成绩已成过往，现在重要的是在新的一年里好好珍惜时间，珍惜机会发扬优点，改正缺点，改进工作的方式方法，全面进步综合素质，更完美地完成新一年的采购工作。

**药店年终工作总结概述5**

自踏入医学殿堂的那一刻起，我便深刻的认识到，“精医术，懂人文，有理想，能创新”是新时期下的医生所应具备的素质。理论学习中，我克己求严，勤奋认真，顺利完成了必修课程。在良师益友的指导帮忙下，系统掌握了医学知识，为日后进入临床打下了扎实基础。

作为一名药学员，我深知药学专业是一个实践性强，动手潜力要求高的专业。本专业是培养具有化学、生物医学、药学的基本理论知识与实验技能，从事药物及其制剂的设计、制备和分析检验、新药开发及药品注册、合理用药、药品营销等工作的实用型药学人才。该专业涉及资料广泛、理论性强、需要掌握的资料较多，所以学生负担较重，学习时间较紧张，学习效果不够理想。因此，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。

如果淡化学科意识，从增强岗位潜力着眼和着手，强化教学的实用性，可大大减轻学生的学习负担。所以透过调查，统计近几届药学专业毕业生的就业渠道，主要从事药品营销和医院药房工作。于是，虽然只是大一学员，我们仍理解学校推荐，在短暂的大一暑假中，我用心参加了社会实践活动，深入到基层在药品销售岗位理解锻炼。从见习中我增长了不少社会见识，提高了自身的社会实践潜力，为日后的工作打下了良好的基础。

此刻向大家诉说下我的状况吧。

第一天

上午就不停的装药，把锡纸包装的药片装到药房特定的袋编号的药瓶里，这样给病人主要的时候就能做到快和准。我们的工作就是用剪刀在锡纸上画一道口子，然后对准瓶口用笔头或者药勺把药片敲进瓶子里，看似简单的工作把我们累坏了，一上午下来握药勺的手指上起了水泡，还弄穿了，很疼。

下午熟悉了注射剂的位置，也帮忙拿了一些药，因为是第一次，难免也会出点小差错的。药房的老师都很好，很耐心的告诉我们什么要在什么地方。

第二天接下来也是在装药，拿药。药房的工作也就这些啦，看起来简单，要做好可就不容易的了。注射剂的位置比昨日熟悉了，有些名字听起来很熟，但就是找不到它在那里；有一些名很陌生，但是拿到了看一下化学名才明白也是学过的，只是医院都习惯用商品名，简单，教科书上都是一长串正儿八经的化学名，这就是理论和实践的差距。理论要付诸实践才能得到深华。

第三天

这天站了一天，腰酸背痛。前两天因为我们对药的位置都不熟，老师比较少让我们拿药，这天奇怪了，老师都把车推进来，放下单子就让我们慢慢捡。找啊找啊找，记住了的药手到擒来，没记住的药找啊找啊都找不到，有时它就在你面前你都看不到。实在找不到的就等老师过来问，真佩服他们把一种药在哪个角落都记得清清楚楚的。

第四天

这天犯了一些错误，很自责。拿注射剂的时候有一盒没放稳，掉在地上了，换好没有摔坏，但这是一个很坏的习惯，下次必须留意放稳妥才好，很多冰箱里的药都是很贵的生物制品，摔坏了就不好了。还有一个很不好意思的失误，老师叫我去拿两支胸腺五肽，我没拿过这个药，以为一包就是一支，就拿了两包——10支！老师拿着多的药叫我放回去，我脸都红了。

第五天已经习惯了，跟前几天一样。上午加口服药，下午拿针剂。

第六天，第七天，第八天……

回顾在中心药房的实践阶段，学了不少东西。了解了药房的基本运作流程，记住了很多药的商品名和对应的位置、功能主治。没来的时候以为药房就应比较清闲的，事实上相反，深入了才对这份职业有了更全面的认识。感谢中心药房的各位老师耐心指教！

在见习期间，我严格遵守该院的劳动纪律和一切工作管理制度，自觉以医学生规范严格要求约束自己，不畏酷暑，认真工作，并在上下班之余主动为到医院就诊的患者义务解答关于科室位置就诊步骤等方面的问答，用心维护了药学院的良好形象；并且理论联系实际，不怕出错、虚心请教，同带教老师共同商量处方方面的问题，进行处方分析，大大扩展了自己的知识面，丰富了思维方法，切实体会到了实习的真正好处；不仅仅如此，我们更是认真规范操作技术、熟练应用在平常实验课中学到的操作方法和流程，用心同带教老师相配合，尽量完善日常实习工作，给各带教老师留下了深刻的印象，并透过实习笔记的方式记录自己在工作中的点点心得，由于我的主动用心，勤快认真以及良好的医患沟通潜力，各科室给予的好评。

在药房见习还能学习一些课堂外的东西，了解某一药物有多少个商品名。透过实践不仅仅可加深我们对商品名的印象，也养成记药品通用名的习惯。比如过桥就是黄连，因为黄连根茎的中段细瘦，状如茎杆，形如小桥，所以称为过桥。当然还有针哏就是半夏，砂哏就是银柴胡，酚磺已胺就是止血敏，吡拉西坦就是脑康复等等，这些都是在药房学到的知识。

我的同学有到药店见习。她向我诉说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，她所在的药店经营的有中药、中成药、西药、非药及一部分器械。

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。

总的来说，我度过了一个愉快而充实的暑假，并在社会实践活动中学习到了许多课本以外的知识和经验。期望在以后的日子里，同学们在更多的社会实践活动中不断成长，不断发展！

**药店年终工作总结概述6**

通过近一年的工作，是我对药店的工作有了更深的了解，看似简单的工作，要做好他的确不容易。现在对近段时间的工作总结如下：

>1、要提升自己的销售必须加强自己的专业水平，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自己就必须以专业的推荐为顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该怎么来提升呢?那就是我们平时积累的经验和熟悉药品的专业度。

(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，让每一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，^v^欲擒故纵^v^方能获得长远利益。

(3)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、客户反映较多的情况

对于我们销售型药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

(1)质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如发生质量问题接二连三，顾客怨声载道。

(2)报价问题：因公司内部价格体系不完整，因此不同的顾客等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

>3、思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

>4、中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每一个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的一部分。既然重要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如：生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了因此对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让我们的顾客还不太满足因此我们自身问题才是最主要的不足。因此以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，^v^机会^v^是梯子两侧的长柱，^v^能力^v^是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提练、坚持、重复，这是你成功的法宝;持之以恒，最终会达到临界值。

**药店年终工作总结概述7**

在即将到来的下一年里，希望能通过自己的努力,更好的完成自己作为营业员的基本职能，更加广泛的加强自己对药物领域的各项知识技能，更加专业、全面、客观的为顾客带来更为准确的服务，不断提高自身价值。

>药店工作总结（6）

在20xx年的今天，我进入了xx医药有限公司工作，从当时的一名毕业生转变成如今公司的一员。特别感激在这一年里，公司领导对我的栽培与教育，让我以最快的速度适应了这里的工作与生活。与同事们相处十分融洽，自己在工作中虚心学习。如今我已是一个门店的主任，在感到压力的同时，也有股动力在支持着我前进。在工作中，感受着公司的企业文化，寻找销售的乐趣。因为生活与工作中不缺乏激情，所以我每天都过得很充实。

在门店的工作中，我认真学习，不断摸索，用实践去丰富自己的理论知识，用“打破沙锅问到底”的精神去探究用药的疗效，积极地去熟悉门店里每个药品的用途、用量及用法等。认真地对待进店的每个顾客，耐心地给他们讲解用药的基本常识。平时能虚心地向资深的店长、同事们取经，巩固自己的理论知识。身为一名药店的营业员，除了坚守在自己的岗位上，服从门店主任的工作安排，还能不计较个人得失，能急顾客之所急，想顾客之所想。并不断致力学习与提高自己的专业水平和实际的工作能力，将所学的知识发挥到实际的工作中去。

这一年里，随着公司的人事调动，从小的门店到大的门店轮岗学习中，让我除了有接触更多锻炼的机会外，也学习了许多新药，拓展了自己的知识面。此外，随机应变的能力也有所加强。期间，同事们的细心教导，让我在处理一些工作问题上，更加地得心应手。身处于医药的零售行业，作为员工，秉承公司“保证用药安全，诚信奉献社群”的宗旨。要做好保证安全地用药这一宗旨，药品质量管理和销售服务的各个环节都必须严格抓好，首先，公司在把好药品质量关上已经做了不少的工作，集团公司专门设有药品的检测机构，经过半个世纪的努力，如今我们公司的药品在本地享有“白玉无瑕，有口皆碑”的美誉。其次就是要抓好

我们员工的专业素质和道德品质的质量关了。在未来的工作中，我要不断加强自己的专业知识的学习，提高服务质量。

回顾这一年，我发现自己还有许多需要不断地改进和完善的地方。这主要表现在以下两方面：

第一，由于工作经验不足，对于一些复杂的疾病，没有很好地把握最主要的矛盾，导致自己在辨证施治后的治疗效果不佳。

第二，医学方面知识的不足，对自己在用药及用量上的影响甚大。

>药店工作总结（7）

本人于XXXX年XX月XX日来到XX分店上班，于XX月XX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。以安全有效的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、实践实现了性或副作用，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，是人民长期同疾病斗争丰富经验总结，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。

>药店工作总结（8）

今年我在工作上兢兢业业，任劳任怨，服从单位领导安排，我们完满地完成了全年的工作任务，无事故记录。工作之余，我还努力参加各种学习培训，使自己成为本领过硬，思想先进的优秀员工。

**药店年终工作总结概述8**

回首xx—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XXX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。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动与发挥员工的用心性，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。

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与创作性，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与礼貌的礼貌用语，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、加强与各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不与—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。

**药店年终工作总结概述9**

医院药房的各项工作本着“一切以病人为中心”的宗旨，牢记“全心全意为人民服务”的服务理念，坚持以“科学发展观和构建和谐社会”为己任，认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在院党政领导的关心和分管领导的直接领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕医院的工作重点和要求，我科职工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了年初的各项工作任务和目标。现将药剂工作情况总结如下：

>一、取得成绩：

认真贯彻执行药事管理的有关法律法规，紧紧围绕医院的工作重点和要求，团结协作、求真务实的精神态度，开展每一项工作，顺利完成了各项工作任务和目标，现将工作总结如下：

1、加强理论知识的学习。新一轮医改政策，出台了大量的药事管理法规。如：《医疗机构药事管理规定》、《医院处方点评管理规范（试行）》等，药房及时关注新政策并按照年初制定的计划，每季度按时按质进行培训。通过法律法规和理论知识的学习，增强了药品管理的法律知识、质量意识和安全意识，加强了对病人的责任感。在工作中不断吸取新的知识以提高自身业务素质，转变药剂师只是单纯的正确调配药品的观念，还肩负向患者宣传如何安全正确用药的职责。

3、通过县药品监管部门8月份对我院药品专项检查的结果，对我院药品在购销、养护、使用等过程中存在的问题进行及时整改，进一步重视药品效期管理，认真执行效期药品报警制度，做到“先进先出”、“近效期先出”的原则。每月都进行效期药品的自查，将临近效期内的药品报告临床，根据具体情况采取措施，临床合理调整，以减少药品的报损量。

4、做好麻醉的药品、精神的药品及两非药品的管理工作。实行每班交班制度，做到账物相符。严格审查处方用量及用法，保证特殊药品的安全合理使用。

5、扎实有效推行国家基本药物制度，落实药品“零利润”工作，保障群众基本用药，有效解决群众“看病贵”问题。

>二、存在问题：

1、院内医师用药习惯变动频繁，药品采购、储备、领用品种及量不好掌握，效期药品促销难度大，失效药品难以杜绝。

2、在架药品效期管理问题，与病人交流的技巧问题，首问负责制的落实问题等等都有待我们在新的一年里去改进。

20xx年工作计划：

20xx年，我们将全面落实科学发展观，以质量、礼仪、服务作为第一要务，以人为本，加强质量管理，凝聚人心，以新思路、新观念、新举措增强药房服务工作的生机与活力，加快科室的发展，树立窗口科室新形象。

1、继续加强我科室工作人员和乡医对《药品管理法》、《处方管理理办法》等相关法律法规的学习，强化各医务人员和乡医对药品相关法律法规的认识，全方位提高医务人员及乡医自身职业道德素质。

**药店年终工作总结概述10**

别人当店长十年或十几年，有富厚的经验，可以自豪地说“深涯”，而我加上实习期也才满一年，故怯怯地谓之“浅涯”也自觉忸捏。

记合适初接手店长，我是心怀忐忑加些许不愿的。

忐忑者，一来因为生性爱自由不愿被领导也不愿领导人，二来不曾做过领导，恐短缺经验辜负公司。

不愿者，只是因为刚刚打仗诗歌正找到入门的感到，只想做普通店员，空隙能有精力继承探寻诗歌写作之奥秘。

最后，因为对我们XX药业心怀感德而自觉应该知恩图报，同时也是贪图当店长不用上夜班，可以陪孩子学习，我照样接收了挑战，成了架上丑小鸭。

>1、新任店长

当我正式承担起一个新店的成长的责任、承担起店员有对照可不雅的收入的重托之后，我倾尽心力，上下求索，总希望可以或许结合公司的决策寻找到更得当本店成长的捷径。

不久我就发明，我太急于求成了，世界上根本没有捷径可走，尤其是对我这种没有点滴经验的新店长而言。

一个新店的成长，必要踏踏实实，一步一个脚印。

>2、专业知识缺失

首先我要面对的一个问题，便是店员以前就有或许说包括我本身都有的一些不良习惯，我是本店产生的店长，一时威信不敷，矫正起来对照难。

当然，最头疼的照样店员专业知识的\'缺失，而一个药店赖以生存成长的根本，便是专业知识，再英明的决策都不能补充专业知识欠缺造成的顾客流失。

再土豪的大放送也不如真知灼见的解说更能永久博得顾客的信任。

怎么办？怎么办？

>3、培训来转变

专业知识必要店员真正酷爱这份工作，可以或许自觉自愿地学习，同时，专业知识的积累并非夙夜迟早可得，必须像走路一样，积硅步方能至千里。

我越想越发急，培训吧，每天早班我就带着一个店员上班，因为都是新手，我不得不像勤杂工一样，忙着收银顾着贩卖，放工光阴到了，看着店员还不能轻车熟路地款待顾客，我舍不得丢弃生意不管，只得加班加点。

一天下来，已是心力交瘁，再无精力整理培训材料。怎么办？我再次问本身。

>4、意识先行

最后，我不得不适应公司的店员配置，最后作出一个抉择：本身掏钱率领店员全部报名药店智汇大学洪新喜先生人才培养课程，因为我知道让没有颠末培训的店员卖药，是对顾客的最大的伤害，也是对公司最大的不负责任。

欣慰的是，现在，我的店员基础上可以或许依照洪先生的八字方针“问病卖药、卖药问病”为顾客办事。她们还很年轻，我相信不久的未来，她们必然会后来居上而胜于蓝。

专业知识的紧张，逐步成为全体店员的共识，我希望我的每一位店员，往顾客面前一站，举手投足、一问一答间，都能散发着一个药店人独占的魅力。

当然，店员的专业魅力很紧张，一个店整体的专业形象也是至关紧张的。

>5、专业形象助威

为了突出本店的专业形象，我从写字像鸡哈起步，一笔一划演习pop字体，有时熬夜到两三点。固然提高如蜗牛，却也能常常换着pop陈设在殿堂。

看着本身写的pop渲染出了一种文化气氛，熬夜的疲惫马上像满身的汗液被温热的水冲洗失落一样轻松舒畅。多次pop匆匆成了贩卖时的感到，更是如沐东风。

除了专业形象的打造，结合洪先生教育的药店人职业道德扶植，我赓续申饬她们，尽量综合阐发，全面斟酌，力争拿给顾客的药搭共同理而且对症，尽量避免副作用，不能一味追求业绩而让顾客花无用的钱。

我对她们常说的一句话是：当我们老了，回忆起这段贩卖阅历，我们不会感到愧疚。

>6、赢得顾客信任

我们店的顾客几乎都成为回头客，我相信，正是因为这样设身处地的为顾客着想，我们慢慢地成为了他们可托任的药店人。这一点，我也视为一个药店成长的法宝。

顾客对我们的信任，是来自多方面的，比如我们的热情谦恭，端茶倒水与一句亲切的问候，都能让顾客有回家的感到。

我还专门树立了顾客档案，只要忙得过来，我们都邑记录顾客的主述症状，店员的诊断，用的药，然后在适当的光阴回访顾客，这一点，不仅关切了顾客，也让我们总结了许多名贵的经验，对店员的发展，有很大的赞助。

现在，我治理的这个店，已经实现了业绩比接手前翻一翻的目标，然则照样没有达到我的最高期望值。

然而我相信，凭着专业知识的进一步积累，加上药店智汇洪新喜先生的指导，以及在我的勤奋、踏实、聪明的店员们的慎密共同下，我相信，出路是辉煌的，成绩必将属于我们这些有筹备的人！前路漫漫，我们团队必将奋勇向前！

**药店年终工作总结概述11**

20xx年以来，认真学习《药品管理法》及《处方管理办法》跟抗菌药物的合理应用，并利用业余时间进修学习，不断提高业务水平跟技能，爱岗敬业，同心协力为患者服务，虚心向同行学习专业知识，及时妥善处理工作中出现的临时性问题。药品摆放整齐，严格管理毒、麻、限、剧及贵重药品、定期盘存，协助财务部做好药品经济核算工作，发现问题及时查找原因，研究处理并及时解决。摆药室跟药房是一个整体，每个人就像一个零件，全体齐心协力，互相配合，互相帮助，保质保量的完成了上级交给的各项任务。

>现将一年来药房的工作总结如下：

>一、完善工作流程，提高工作效率，方便病人跟医院相关科室。

药房时直接面对病人跟护士的重要窗口，如何方便病人及医院护士，如何提高工作效率，是药房工作的重点。为了更好的完善药房工作 ，提高工作效率，在满足病人跟护士的要求前提下，首先做好跟病人及护理人员的沟通，科室人员将处方快速又准确的调配。

>二、做好药品计划、药品盘点工作。把每一项工作做实、做细、且一丝不苟，为下一步的工作展开打好基础。

按照保证临床一线用药的要求，根据销售情况做好药品的定制计划，按时上报跟定制，满足临床科室药品供应的需求。在这一年里，药房能很好的做到药品的供应。并把到货的药品及时准确的入库。药房每半年盘点一次，做到账务相符。

>三、做好药品的管理跟养护。

每次收到进货药品后，认真做好药品的查对跟验收，做到近效期的药品不收，不入库，不合格的药品不收。严格按照“先进先出，近期先出”的管理原则，做好药品的销售及养护，确保药品的质量，同时努力做好合理用药的工作，完善治疗方案的实施，努力提高，各项业务水平，更好的加强药品的管理，使药品质量得以保障。

>四、规范特殊药品的管理。

结合我院实际，对特殊药品，如精神的药品跟麻药品做到专柜、专人、专帐、专用处方，双人核对的管理原则。对特殊药品更加严格的把关，做到处方、药品、库存的统一，杜绝精神的药品出现差错调配的现象。

>五、加强业务学习，努力提高服务质量。

日常工作中加强药物知识的学习，特别是临床出现的新药物。严格按照《医院处方管理制度》《药房调剂工作制度》《药房调剂职责》的规定调配药品，坚持“四查十对”，严防差错处方的出现。更好准确完善的做好窗口服务，做到耐心、细心、全心全意的为患者服务，在不断的实践中提高自身素质跟业务水平。

>20xx年的工作方向：

在新的一年，药房工作人员，全力配合医院相关科室，继续改善服务态度跟提高服务质量，加强业务学习，增加新知识，更好的为广大患者服务。

**药店年终工作总结概述12**

20xx年是xx药房连锁有限公司具有里程碑意义的一年，xx药房有限公司收购xx全部xx股权，以xx的股权控股xx药房连锁有限公司，使xx成为xx药房的一个控股子公司，为xx的稳定，快速、健康发展提供了良好的契机。一年来，尽管内部矛盾突显，千头万绪，纷繁复杂，外部医药零售市场竞争激烈，形势严峻，我们能够正确面对困难和挑战，今年重新设置了内部组织架构，出台了多项管理制度，更新了微机程序、统一了xx编码，快速开发了多家连锁直营店，成立了自己的配送中心，取得了经营管理的良好业绩。

>一、加盟xx控股xx药房有限公司，完成股权转让

今年，公司顺利完成了自然人股权转让，并于x月x日成功召开了第x届第x次股东会、董事会、监事会，企业更名为xx药房连锁有限公司，成为xx控股xx药房有限公司的一个控股子公司。这一具有里程碑意义的重大事件为xx长远、稳定、快速、健康发展提供了良好契机。

>二、实现“批零分离”、整合组织架构

按照xx控股“批零分离”的要求，上半年xx与xx公司整体分离，并重新整合了内部组织架构，组建了营运管理部、综合管理部、财务部、采购部、物流部、门店管理部、门店开发部等。

>三、强化内部管理，健全规章制度

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章制度的同时，做好经营的后勤服务工作。

1)狠抓制度建设：今年来制定“20xx年发展目标规划”、“三年(20xx-20xx年)发展目标规划”、“20xx年分配制度及绩效考核办法”，逐步完善内部激励机制，体现“按绩取酬”、“多劳多得”的分配原则。为规范促销费管理，制定了“关于加强厂方终端促销费管理的有关规定”。

2)细抓行政管理：建立健全了各项基础台账，收发文登记、档案保管、工章使用登记等。对固定资产进行彻底的清查核对、登记造册，并建立了电子文档。及时完成新老门店的装修、改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，统一管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。及时完成各类证照变更登记工作，为申报了xx老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保任务按质、按时完成，节假日加班是非常正常的事情。

3)实抓安全工作：连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全制度，出台了“安全生产管理”制度及“安全工作责任制”;二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火机等;三是开展经常性的安全检查工作;四是排查安全隐患，发现问题及时解决，从而确保了全年无重大安全事故。

4)狠抓质量管理，巩固gsp成果。我们严格按照gsp规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题及时纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了gsp成果。

5)强化人力资源管理。今年综合管理部在优化人力资源，提高人员素质，绩效考核，员工培训等方面做了许多工作：一是及时考核，发放岗薪工资;二是根据企业发展需要适时招聘各类技术人员;三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工上岗培训;四配合收购xx、xx连锁店做好人力资源统筹安排。五是正常申报各项社会劳动保险。

>四、完善信息系统，保证经营工作的顺利开展

今年信息系统进行了三次较大的调整，一是xx批零兼营程序调整，二是部分品种独立采购时程序调整，三是彻底独立后程序调整，三次调整我们信息人员均花费了大量的时间和精力，加班加点，及时完成程序调整，保证了三次调整的顺利进行。

今年新开门店的不断增加，信息人员在不增加的情况下，完成了所有门店的计算机新增、系统安装及维护工作，为门店销售任务的完成提供了保障。同时还为领导及各职能部门及时，准确的提供各类分析数据。

>五、保障货源供应，追求成本最低化

批零分离后，采购部逐步担负起保障各门店货源供应的艰巨任务，并为追求成本最低化作出了艰苦努力。一是新增自行采购品种x条(个);二是不断更新t类品种，由年初的x种现已增加到x个品种;三是进行比对采购，虽然今年国家进行了四次较大范围的降价的情况下，xx的商品毛利率不但没有降低，而由去年的x上升到今年的x，上升了百分点。四是积极与供应厂商沟通，多方寻求供商厂商的支持，全年争取到返利x元，其他收入(如进场费、端架费等)x元，为提高企业经济效益作出了努力。

>六、强化财务管理，准确财务核算

财务部在财务管理方面做了大量的基础工作。特别是按照xx药房的新要求，在合理调拨使用资金，严格财务把关等方面起到了一定作用。特别是今年新开门店的会计核算，不仅增加手工帐，还要去所属地税务机关申报纳税，工作量大大增加，财务部基本完成任务。大量、复杂的20xx年经营、财务预算报表也按时完成上报。

>七、门店开发紧锣密鼓、连锁规模迅速扩大

按照xx药房长远发展战略，开发新门店的任务很重，门店开发部克服困难，放弃许多休息日频繁奔波在xx地区、xx、xx地区，进行考察、选址，招聘人员、办理证照，举办开业活动。

一是新选址、考察、开业连锁直营店xxxx。二是整体收购加盟店为直营店xxxx。特别是xx、xx等加盟店由于矛盾突出、遗留问题较多，开发部的人员想方设法，认真细致的逐个做有关人员的思想工作，切实解决实际问题，取得明显效果。三是吸取社会药店为加盟店，对于志愿在xx百分之百进货，并付给一定加盟管理费的证照齐全的合法社会药店，经变更名称、签订协议后发展为加盟店，对于名不符实的xx各乡、镇加盟店xx药店按加盟要求，重新签订了加盟协议，对加盟店加强了监督、管理。

>八、开展多项促销活动，狠抓t类产品销售

门店管理部针对社会药店越来越多，规模越来越大，市场竞争更加激烈的严峻形势，认真研究对策、积极拓展市场、提高应变能力、注重细节管理、强化优质报务、提升品牌形象上做出了应有努力，较好的完成了销售和利润任务。

一是层层动员较早地落实销售、利润任务，并分解到各地区门店;二是正确面对挑战，坚持每周召开一次地区经理会议，分析形势、检查进度、研究对策，及时解决门店遇到的新问题;三是加强品类管理、加大“t”类商品的销售力度，及时实现奖励政策，促进了“t”类产品的销售，其销售比例由上年的xx上升到今年的xx;四是积极开展多种形式的促销活动，利用黄金周、节假日，及“”绿色销费活动、下社区宣传活动，促进了销售任务的完成;五是弘扬企业文化，培养知识型员工，对新进员工及厂商联合举办的以营销技巧为主题培训达x人，支持和鼓励参加考试，有效地提升了员工素质;六是与xx晚报社联合举办了“健康与保健”、“安全月”、“我心中的放心药店”，为主题的第二届“xx杯”有奖征文活动，进一步提升了xx的知名品牌形象;七是强化优质服务，增强企业竞争力，积极开展十多项便民服务项目，全年送药上门xxxx，电话预约购药xxxx，代客切片xxxx，代客煎药xxxx，夜间售药xxxx，增强了企业竞争力，取得了市民良好的口碑。

**药店年终工作总结概述13**

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，正是由于有你们的支持，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。

>二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。可是由于刚面临社会，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。

**药店年终工作总结概述14**

在门店的工作中，我认真学习，不断摸索，用实践去丰富自己的理论知识，用^v^打破沙锅问到底^v^的精神去探究用药的疗效，积极地去熟悉门店里每个药品的用途、用量及用法等。认真地对待进店的每个顾客，耐心地给他们讲解用药的基本常识。平时能虚心地向资深的店长、同事们取经，巩固自己的理论知识。身为一名药店的营业员，除了坚守在自己的岗位上，服从门店主任的工作安排，还能不计较个人得失，能急顾客之所急，想顾客之所想。并不断致力学习与提高自己的专业水平和实际的工作能力，将所学的知识发挥到实际的工作中去。

这一年里，随着公司的人事调动，从小的门店到大的门店轮岗学习中，让我除了有接触更多锻炼的机会外，也学习了许多新药，拓展了自己的知识面。此外，随机应变的能力也有所加强。期间，同事们的细心教导，让我在处理一些工作问题上，更加地得心应手。身处于医药的零售行业，作为员工，秉承公司^v^保证用药安全，诚信奉献社群^v^的宗旨。要做好保证安全地用药这一宗旨，药品质量管理和销售服务的各个环节都必须严格抓好，首先，公司在把好药品质量关上已经做了不少的工作，集团公司专门设有药品的检测机构，经过半个世纪的努力，如今我们公司的药品在本地享有^v^白玉无瑕，有口皆碑^v^的美誉。其次就是要抓好我们员工的专业素质和道德品质的质量关了。在未来的工作中，我要不断加强自己的专业知识的学习，提高服务质量。

回顾这一年，我发现自己还有许多需要不断地改进和完善的地方。这主要表现在以下两方面：

第一，由于工作经验不足，对于一些复杂的疾病，没有很好地把握最主要的矛盾，导致自己在辨证施治后的治疗效果不佳。

第二，医学方面知识的不足，对自己在用药及用量上的影响甚大。

**药店年终工作总结概述15**

作为一名司机，一年来我能明确自己的工作职责，遵循职业道德规范。在工作中严格按照各项规章制度，坚持个人利益服从全局利益，增强时间观念，服从领导，做到不迟到，不早退，不误事。在工作中任劳任怨，只要有需要时早晚或节假日都能随叫随到，不计报酬从无怨言；在资料文件的传递工作，做到及时传递无差错，较好地完成了领导和同事所交给的工作和任务。

20xx年已经过去，我在安全驾驶方面和日常工作取得了一定成效，也得到了公司领导和同事们的肯定。但是我也深知与领导的要求相比，还存在一定的差距，在新的一年里，我将会发扬优势，克服不足，努力学习，不断提高自己，进一步增强服务意识，争取公司的发展做出更大的贡献。

有人说选择了司机就选择了辛苦，我今后也必将长期将与这一清苦的职业为伴，但我决不言悔，因为我愿意为我所从事的事业付出满腔热忱、捧出全部真诚，愿意为我挚爱工作奉献一切。

>药店工作总结（9）

20xx年是江苏XX药房连锁有限公司具有里程碑意义的一年，国药控股国大药房有限公司收购XX全部自然人股权，以的股权控股江苏XX药房连锁有限公司，使XX成为国大药房的一个控股子公司，为XX的稳定，快速、健康发展提供了良好的契机。一年来，尽管内部矛盾突显，千头万绪，纷繁复杂，外部医药零售市场竞争激烈，形势严峻，我们能够正确面对困难和挑战，今年重新设置了内部组织架构，出台了多项管理制度，更新了微机程序、统一了国大编码，快速开发了多家连锁直营店，成立了自己的配送中心，取得了经营管理的良好业绩。

**药店年终工作总结概述16**

时光如梭！转眼间，我来到xx药房有限公司工作已经10各月的时间了。在这10个月的时间里，自己学习到了很多有关药品销售的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的专业知识和销售技能，现将工作情况总结以及20xx年工作计划汇报如下：

>一、工作汇报

自20xx年3月12日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。

在投入到新的工作岗位后，我也开始了新的工作——药店销售。这项工作使自己掌握了很多药品专业知识。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于是新的工作，无论从销售能力，还是从思想上都存在许多的不足，在这些方面我都得到了公司领导、部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我的工作能力提高，方向明确，态度端正。我相信对我的未来发展打下了良好的基础。

>二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过三个月的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

>三、工作目标

20xx年的到来意味着，新的起点，新的开始。

1、提高自己的专业知识，让自己的专业视野变得更加开阔些，向身边的同事学习，多参加公司组织的培训。

2、提高自己的销售技能、销售意识：加强p类品种的销售，对每月下发的p类明细单要认真的查找。对毛利高的品种种类要全，避免有断货的情况发生。填好缺药登记记录，及时调货。每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一位会员。

3、药品计划：补充药品。在每天销售药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对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，尽量保证下次报计划前的销量。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，把毛利高的品种陈列时突出摆放，以利于顾客选购。

4、微笑服务：微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。所以要全心全意的为顾客服务，以礼待人。热情服务。耐心解答问题。

5、积极的实干精神药店营业员，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，有坚持和不服输的心态，更重要的是随时保持积极的态度对待周围的事物，保持一颗朝气蓬勃的心，遇事不气馁，永远坚信，紧要关头不放弃，绝望就是希望。

6、店容店貌：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，营业员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。

7、团结向上：借一句名言：“团结一致，同心同德，任何强大的敌人，任何困难的环境，都会向我们投降。”三人省力，四人更轻松，众人团结紧，百事能成功。

以上是我20xx年的工作总结及今后的工作目标。

20xx年过去了这一年是充满着机遇与挑战的一年，日常工作中的每一件小事都蕴藏着快乐与幸福，只要我们用快乐的心去体会，用幸福的眼去看待。什么困难和挫折都不会难倒我们的。过去的一年在领导的悉心关怀和指导下，通过我们自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足，需要继续改正！

在新的一年中，我相信药店的生意会越来越好的，这些需要我们良好的服务和优质的药品，我相信美好的明天就在眼前！加油！同时，祝各位领导，各位同事，在新的一年里身体健康，合家欢乐，事业蒸蒸日上，更上一层楼！

**药店年终工作总结概述17**

为了进一步加强我市城镇职工基本医疗保险机构的服务管理，健全和完善管理制度，规范医疗机构的服务性行为，保证参保职工的合法权益，根据《昌吉州城镇职工基本医疗保险定点医疗机构、零售药店管理办法》，近年来我市积极采取各种措施，加强定点医疗机构、定点零售药店管理。

>一、加强组织领导，确保监督管理到位。

我局定点医疗机构、定点零售药店，日常管理和重点检查考核相结合，每年定期考核成立由于药监、社保、审计、财政等部门参与的考核领导小组，由我局主要领导带队，对主要定点医疗机构的运行情况进行监管，日常工作由我局劳动保障监察的大队负责，对定点医疗机构执行服务协议情况、社会保险缴纳、用工情况进行综合性的监督检查。建立了比较完善的管理和监管机构，确保定点医疗机构管理到位。

>二、多种形式加强监管，保障基金安全。

一是不定期的召开定点医疗机构管理工作会议，及时传达并学习州市关于定点医疗机构、定点零售药店的相关政策；

二是对定点医疗机构严格实行准入制。对定点医疗机构的审批严格执行准入标准，确定审批程序和规则，严格按照审批条件确定定点医疗机构，凡是具备资质的医疗机构必须按照政策规定严格界定执业范围，严禁超范围执业。

三是对定点医疗机构实行“考核制”。采取日常考核和定期考核相结合，定期深入定点医疗机构检查相关规定执行情况，及时纠正违规行为，限期整改问题。

>三、不断加强医疗服务管理、提高服务质量。

我市各定点医疗机构积极通过各种措施不断提高服务水平，严格执行首诊负责制度，在合理用药、合理检查、合理治疗，能够严格审核医疗保险手册，杜绝“挂名住院”行为的发生。我市定点医院能不断强化医务人员的质量安全意识，规范医疗行为。制定了《控制社会保险住院费用管理规定》，对于超标的科室进行处罚，严格控制各项指标。市中医院根据医保政策制定了《关于基本医疗保险定点医疗服务机构医疗服务协议管理措施》及“关于慢性病的有关规定”，严格执行，保证各项指标在控制范围之内。各定点医院动能严格按照《自治区医疗服务价格》的收费标准收费，对住院患者施行一日清单制。各类费用中检查费用的比例下降，住院费用自费费用呈下降趋势，医保患者门诊和出院带药都能严格按照规定执行。目录内药品备药率和使用率均达到标准，各项指标控制在约定范围内。医疗服务水平逐步提高，转院率呈下降趋势。

>四、加强慢性病审批管理

一是严格掌握城镇职工门诊慢性病鉴定标准。各定点医院成立鉴定领导小组，由副主任医师以上人员参与，确认慢性病病种、审批认定病种时间及各项相关检查项目，认真做好门诊慢性病年审鉴定服务工作；

二是对编造病历、夸大病情，提供假化验单以及在检查时作弊等行为一经发现要严格进行查处，并取消其慢性病待遇资格；

三是慢性病鉴定实行公示制度。对所有慢性病患者鉴定结果实行公示制度，接受群众监督。

>五、存在的问题

1、定点医疗机构和定点零售药店成为慢性病定点医疗机构、定点零售药店后，处方不规范。

2、职业药师数量较少，多数定点药店只有一名执业药师，不能保障营业时间在岗，对于患者指导合理购药、用药方面做得不够。

今后我们还要进一步加大对定点医院的监督检查管理力度，坚决打击各种违规行为，确保我市基本医疗保险工作健康发展。

**药店年终工作总结概述18**

通过近一年的工作，是我对药店的工作有更深的了解，看似简单的工作，要做好他的确不容易。现在对近段时间的工作总结如下：

1、要提升自己的销售必须加强自己的专业水平，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自己就必须以专业的知识给顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该如何来提升呢？那是我们平时积累的经验和熟悉药品的专业度。

（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）我们一定要站在顾客的位置多替他们着想，老客户一般都有长期服药的记录，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，^v^欲擒故纵^v^方能获得长远利益。

（3）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、客户反映较多的情况

对于我们销售型的药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

（1）质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如发生质量问题接二连三，顾客怨声载道。

（2）报价问题：因公司内部价格体系不完整，不同顾客的等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

3、思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

4、中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的一部分。既然重要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如：生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量的直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了所以对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让我们的顾客还不满意，所以我们自身问题才是最主要的不足。所以以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，^v^机会^v^是梯子两侧的长柱，^v^能力^v^是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提练、坚持、重复，这是你成功的法宝；持之以恒，最终会达到临界值。

**药店年终工作总结概述19**

本店于20xx-9月28日正式开业，在各位员工的的共同努力下，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，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

>二是陈列方面。

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，与医药用品一对一放整齐，在收货的时候我们都应该随时调

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！