# 药店的个人服务案例范文44篇

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-03-15

*药店的个人服务案例范文 第一篇尊敬的各位领导、各位同事：大家早上(下午、晚上)好!文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了，从3月1号咱们第一批老员工入职以来，算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在...*

**药店的个人服务案例范文 第一篇**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家早上(下午、晚上)好!文华酒店自筹备以来已经有一年多的时间了，从3月1号咱们第一批老员工入职以来，算起来咱们在一起的时间也接近一年了。大家对彼此之间也有了很好的了解。今天咱们相聚在这里也是缘分一场。

首先，要感谢韩总，没有他今天我们这些人不可能走到一起，相聚到这里，是他为咱们搭建起一个四季文华大家庭，使我们成为相亲相爱的一家人。

其次，要感谢大家。感谢大家相信四季文华，相信韩总，大家为酒店付出的一切，都会记在四季文华酒店历史的丰碑上。

我们的服务就是体现在人性化服务，要精益求精，为客人营造出一种在家的感觉。

新年新起点，过去的成绩以成历史，在今后的工作中要再接再厉，要为自己定下新的奋斗目标而努力，具体将从以下几个方面进行:

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效

饭店业不光需要理论，更是一个讲求实用、需要经验的行业，光凭理论是很难一步登天的。现在高招聘大学生当员工，就是心情复杂，为什么?“招的没有跑的快。”从理论上说，高宾馆需要高素质的员工，这样才能提高整个宾馆的层次。而大学生往往眼高手低，觉得自己学了那么多理论，就是来做管理的，不是做小事的，光当员工肯定不行，至少要做领班、主管，基层干了一两个月，或者三个月、半年，就跑了，什么本领也没学好就又跳槽了。更可笑的是现在流行的新跳槽理论，人是靠跳槽加工资、升职位的，他不会反省一下，没有扎实的基本功、没有真才实料，能跳到什么地方去。“。“一室不扫，何以扫天下。”任何一个人进入饭店业，都必须从基层锻炼，在基层遇到的肯定是最难的事情，每个人都会遇到一些挫折，如何面对这些挫折，就是自己的心态问题，既要有长远的眼光，还要有脚踏实地、吃苦耐劳的精神。饭店业是一个很辛苦的行业，怕吃苦、怕劳动，就不要进宾馆;怕吃亏、怕付出，就做不好宾馆。

宾馆的工作是琐碎的工作，枯燥的工作，有的岗位每天只靠重复这些动作、就是一两个流程。宾馆的工作是人服务于人的工作，我们不是服务于客人，就是为客人服务的人服务的。没有良好的心理素质和丰富的工作经验，我们就不能理解和更好的解决工作中遇到的各类事件。

只问问自己，是不是从心里热爱这个职业?你心里没有感觉的工作，是根本做不好的。

人总是成长在逆境中，成熟在恶劣的环境里。这里我们不是说要大家生活在集中营，宾馆工作需要良好的环境、良好的工作氛围。这个良好的环境和氛围，是靠我们大家共同努力形成的。良好的环境和氛围，不是靠一团和气、互相掩护、互相包庇。任何人，在没有监督、没有压力的环境里，都会变成丧失上进心，更有甚者会公私不分、神经麻木、利欲熏心。

同事之间需要良好的关系，更需要认识到我们的关系来自于工作，我们之间的争执也好、分歧也好、提醒也好、批评也好，都只是建立在如何更好的完成工作、完善工作上，没有任何针对个人的东西。而有一些人，往往气度有限、公私不分，心里想的就是这个人对我过不去。

调岗在宾馆管理中除了综合考虑一个员工是否适合本岗位的原因以外，实际上也是为员工的晋升做准备。在多个岗位上都有较好的表现，才能真正的承担起部门管理责任，光从一个岗位上来的管理人员，难免会有所欠缺。我们中的有些人自己不理解正常的岗位调动也就算了，还煽动其他不明真相的员工一起抵触改革。一听说自己调岗了就打离职报告，还有的人害怕自己被下岗，自己不出面，煽动其他人来起哄。遇到这种情况，你们之间有多少人是冷静分析过别人说的话的?古人说：“来说是非者，就是是非人。”

曾经工作过的一个酒店的董事长经常对我说这句话：“如果这个人做的不好，我不去告诉他，就是害了他，为什么呢?因为你不说，他根本不知道自己不好。”所以，如果我们都不去指出对方工作中的缺点、错误，就是害了这个人。最终受害的还有我们自己，“指鹿为马”的时代，除了用手指鹿的这个人会好过点以外，剩下来的每一个人日子都是很难过的。谎言变成真理，真理只能去流浪。

人，是宾馆最重要的资源。传统观念里我们是人事部，管着你们，现在的新思路叫人力资源开发部，为什么改?名称看起来差的不是很远，但是这一改，我们的工作方式就有了重大变革。我们要把管人改成塑造人，把留人变成留心。宾馆需要将军，更需要士兵。今后我们的工作就是开发人力资源市场，计划为基层员工规划更合理的职业生涯。希望每一个曾经在赤城宾馆工作的员工，都会感激得想起这里，在我们这里学到了知识，得到过帮助，认识了新同事。愉快的想起自己在这里成长的点点滴滴。可为什么?我们有的员工辞职，就是因为在这里工作的不开心呢?在人力资源调查报告中反映：一位员工的离职，60%以上的原因是因为受到上司不公正的对待、无故打击、得不到提拔、培养等，只有6%左右的原因是企业薪资福利不够。在这里，我代表人事部的工作人员说：不要只有进门和出门的时候才想起我们，欢迎大家平时多来人事部谈谈心。

我们在座的每一个人，都是宾馆日常运转中不可缺少的一个人。“岗位不分高低贵贱。”反过来看，我们更要珍惜自己的工作，我们能在这个岗位工作，就意味着其他人不能在这个岗位上工作，宾馆的编制是固定的，员工的需求再多也是有限的。所以我们要知道：“不要当你失去的时候才知道应该珍惜。”

中国人的社会舆论力量很强大的，但往往我们的正规文件没有人正确传达、认真领会，小道消息就沸沸扬扬，不负责任的乱传乱说!我们的工作进展没有人监督，其他与工作无关的事情总有人关心。我们是企业，不是居委会，我们生活在20xx年，不是\*。企业里需要的舆论力量都用到不适合的地方去了，为什么在工作上，我们没有用集体的力量、强大的舆论来让这些企业的寄生虫、蛀虫感到无地自容呢?又为什么我们没有让这些人感受到企业的宽容，让他们自觉的跟上我们前进的脚步呢?

我始终认为：“上岗就是上战场，上战场就要打胜仗，这个胜仗就是让客人满意，让客人满意才能让宾馆有生意，宾馆有生意才能让业主满意。”做到这一点，要靠我们在座的每一位。“个人的力量是渺小的，团队的力量是无限的”。企业的兴衰荣辱关系到我们每一个人，因为我们是赤城宾馆的员工，走出去人家都知道你在这里工作，如果宾馆不好，你这个员工不可能一个人好。

重复在这个会场上曾经说过的一句话：“一群羊走向哪里，领头的羊最重要。”希望我们各部门负责人，以身作则，积极配合，带领自己的部门为企业的重振承担起应尽的责任和义务。我们要把被动工作变成主动工作，把每天等着按时下班，变成我主动加班五分钟，再为企业做点事。“宾馆是我家，兴旺靠大家。”没有了客户，就没有宾馆，没有宾馆，我们还做什么?从现在开始，我们每一个人要“把时间用在工作上，把心思放在工作上”，“把工作放在第一位，把服务放在第一位”，“把为客人服务是光荣的，为一线服务是应该的”这些思想态度端正起来。

“冰冻三尺，非一日之寒。”宾馆半年来的经营状况是对我们以往工作失误的一个警告，更是我们严肃的教训。面对这样的局面，我们准备了上美食节，现金回馈大客户、吃100送50的种种促销办法。企业采取这样大幅度让利的方式挽回客户，我们每个员工更要积极配合企业的需要，做好自己的本职工作，“逆水行舟、不进则退。”如果没有与时俱进的发展眼光，没有艰苦朴素的创业精神，没有“始终不变、以客为尊”的服务信念，我们就会被市场淘汰、被客人淘汰。

最后，让我们齐心协力、精诚合作，牢记“开创、诚信、发展”的企业精神，在董事长的正确领导下，为赤城的辉煌作出应尽的贡献!

**药店的个人服务案例范文 第二篇**

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助下，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，动手能力要求高的专业。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。该专业涉及内容广泛、理论性强、需要掌握的内容较多，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，从增强岗位能力着眼和着手，强化教学的实用性，可大大减轻学生的学习负担。所以通过调查，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，我们仍接受学校建议，在短暂的大一暑假中，我积极参加了社会实践活动，深入到基层在药品销售岗位接受锻炼。从见习中我增长了不少社会见识，提高了自身的社会实践能力，为日后的工作打下了良好的基础。

现在向大家诉说下我的情况吧。

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。注射剂的位置比昨天熟悉了，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知道也是学过的，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。

第三天

今天站了一天，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，今天奇怪了，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

今天犯了一些错误，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，下次一定小心放稳妥才好，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应该比较清闲的，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!

**药店的个人服务案例范文 第三篇**

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。在各位领导的领导和支持下，过去的一年，我酒店全面诠释了xxx安全、经营、服务xxx三大的主题，并且全年营收及利润指标完成得较为理想。值此辞旧迎新之际，回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

一、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店领导班子根据酒店发展趋势制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。董事长亲自团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了必须的贡献，取得了较为满意的业绩。

1、经营创收。透过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励等相关经营措施，增加了营业收入。客房出

租率和平均房价比20xx年都有必须的提高。

2、管理创利。透过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。

3、服务创优。透过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于xxx仪表、微笑、问候xxx等的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。此外，在接待服务中，销售、前厅、客房等部门全体出动，大家齐心协力，使我们能够圆满地完成每次的接待认任务”。

4、安全创稳定。透过制定xxx安保方案xxx等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等，杜绝意外安全事故的发生。在相关部门的配合下，群防群控，确保了每日工作万无一失和忙而不乱的安全稳定。

二、与时俱进，提升发展，大厦突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际状况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使酒店突显了可喜的改观。主要表此刻全体员工精神状态用心向上。酒店经常召开大会、小会反复强调，管理层有紧迫感，具上进心，培养xxx精气神xxx。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。

三、存在的问题

1、员工素质整体水平不高，个性是缺乏具有专业水平的管理人才，造成管理上的漏洞，服务质量时有低下，服务意识时有淡薄，客人投诉时有发生。

2、营销力度还不够，营销意识欠缺，营销手段单一，固定的客户群体不大。

3、规章制度落实的不够坚决，有随意性和照顾面子的现象。未能真正做到奖勤罚懒，仍然存在着干好干坏一个样的现象。管理机制上还有待于进一步完善。

4、管理费用和营业外费用仍然偏高，成本费用也还有压缩的空间。需要进一步加强成本核算，节支增效。上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念、加大力度，克服存在问题，使酒店的工作再上一个新的台阶。

四、明年主要工作：

1、全方位加大管理力度，按照酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程，逐步建立起以“制度管人”和以“工资拉开档次”为主要资料的奖罚激励管理机制。

2、加大培训力度，采取走出去请进来的办法进一步对广大员工进行在岗训练。个别中层骨干还要有计划的外派培训学习。同时要举行岗位大练兵，每月每季进行考核考试，以竞赛活动树立岗位标兵，巩固业务技能，提高服务质量。

**药店的个人服务案例范文 第四篇**

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。

**药店的个人服务案例范文 第五篇**

首先感谢一个月以来大家对我药店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，我就下一步的具体药店工作讲三个方面的意见：

>一、店面的日常药店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。

三是药品的标签方面。日常药店工作中发现，我们的价签经常不在药品的正中间。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，要做到药店工作中分工不分家。

四是收货方面。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。

五是售后方面。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药店工作，以此促进我们销售药店工作的开展，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”。无论是药店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，大家药店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，使我们的药店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。

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，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，在各自的药店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！

**药店的个人服务案例范文 第六篇**

有人不知道的。人们都昵称他为“傻子”。

“傻子”的由来

在农村基层第一线收费和维护都是集于一身，有一次，朱师傅到\*\*村方秋树老人家收缴电费时，发现他家唯一的一盏电灯也不亮，当得知老人两个儿子都已外出打工，朱师傅二话没说便赶回去拿来工具，买来电线、灯泡帮他换上。这之后，朱师傅就想，装个灯泡，安个插座对有些家庭来说可能是一件很麻烦的事；我经常上门收缴电费，如果带上工具，再准备点备用小材料，不就能随时帮他们解决这些问题吗？从这之后，人们就看见朱师傅肩上多了个工具包，他自己戏说这叫“一带两便”。

农村的自然村一般都比较分散，朱\*\*负责的区域方圆有三十多公里。有一次，他在三十多里外的史湾村抢修，当他风尘仆仆回到所里，还没坐下，所里值班的同志告诉他，小港口村有事故报修。朱\*\*惊愕地张开了大嘴：“我刚从小港口村路过啊！”值班人员说：“我又不-

知道你在史湾村。”朱\*\*二话没说，拎起工具包骑上自行车又奔赴二十里外的小港口村。

这种事是经常发生的，朱\*\*心里真是苦恼，我跑冤枉路是小事，耽误了农民用电是大事，如果有个机多好！朱\*\*狠心戒掉了抽了二十多年的烟瘾，自费买了一个机。有人开玩笑说：“土八路”配上“洋枪”了，真神气啊！也有人说：你真是个傻子，找不到你，不更轻快些吗？你还自己花钱，“送货上门”，真是个傻子！

人人都说他：越说越上“傻劲”

有一年，大年三十，屋外大雨倾盆，寒气袭人。和许多家庭一样，朱师傅一家也在尽情享受着亲人团聚的喜悦，与老父老母及从深圳回来的弟弟正准备享用年夜饭。突然传呼机响了，创业村不知何故突然停电，急需抢修，他立即放下碗筷。母亲见他想出门，上前劝说：“孩子，外面下这么大的雨，今天又是大年三十，一家人难得团聚，你就吃完年夜-

饭再去吧。”妻子也劝他：“平时你早出晚归我从不拦你，今天你就破例一次吧，再说电管站又不止你一个人。”朱师傅不顾家人劝说，毅然站了起来，“不行，创业村有四十多户人家，不去及时抢修，他们今晚将在黑暗中过这个年，这顿饭我怎么吃得下去呢？”于是他背起工具包，套上雨衣，很快就消失在夜幕中。

人人都说他：“傻”的冒烟

一天刚刚吃完早饭的朱师傅接到一个电话，说他九点钟之前赶到离镇里十多华里的小村抢修。九点钟之前赶到？现在已经快八点了，十多华里的崎岖山路要想准时到达，还真不容易。当时朱师傅就想，要是有辆摩托车那就方便多了，朱师傅便与妻子商量起买车的事儿。妻子一向支持他的工作，可刚又买了机，家里仅有的一点钱已经花得差不多了。妻子想阻止他，然而没过几天，朱师傅还是东挪西借地买回了一辆二手摩托车。有人不理解：“自己花钱买机，现在又自己花钱买摩托车，为的却是别人，-

真是“傻”得冒烟啊！”从此，朱\*\*“傻子”的绰号更是声名远播。

人人都说他：“傻”有傻福

傻子有“傻”福，他就有一位善解人意、体贴入微的好妻子。谈起常年早出晚归的丈夫，朱师母总是说：“无论是谁，干一件事情就得对一件事负责。他表面上是工人，骨子里还是个农民，为农民服务他心安理得。”不过有一件事，她至今仍时常埋怨朱师傅。那是1997年临近春节的时候，已经有三天没见到丈夫的朱师母心里有些急了：心急如焚的朱师母冒雨一路打听，最后终于在离家十多华里的东埠村里找到正在架设线路的朱师傅，朱师母那强忍了几天的泪水止不住夺眶而出：“你怎么连个招呼也不打，就一连几天不回家呢？呼你，又没信号……”当她得知是为\*\*镇唯一的一个无电村莲花村能在春节前通电而临时让朱师傅等人上山架线时，朱师母咽回了要说的话。

说起朱师傅虽然文化不高，但却是-

站里技术最好的一个。电力发展迅速，技术日异更新，服务质量要求越来越高。朱师傅深深地意识到这一点。于是他下决心钻研电工知识，许多专业书籍他都无法看懂，怎么办？他便一有空闲就向懂理论的同事讨教。靠着这股子钻劲，他渐渐成为所里的土专家，一般常见故障处理、维修，他都能得心应手。

人人都

说他：“傻”得可爱

收缴电费是一件最令电管员头疼的事情。那一年，李家村因洪水泛滥，农田大多被淹，村里的强劳动力却纷纷外出打工。朱师傅进村收缴电费时，看着眼前几近荒芜的农田和空空落落的村子，心里非常难过，怎么也开不了口提收电费的事儿。一位老大娘面露难色地说：“小朱，我们知道你是来收电费的，可是你看我们村现在这样子……”没等她把话说完，朱师傅开口了，“你们别说了，电大家只管用着。电费我先给大家垫上，等大伙日后有钱了再还给我。”几-

句朴实的话驱散了村里人心头的阴影。

可大家也知道，朱师傅上有老、下有小，自家也不×××，帮个别人家垫，倒还可以。如今要为几十户人家的垫电费，对他来说也难啊。于是村主任动员大家说：“朱师傅这么通情达理，我们也不能为难他。大家上山砍几天茅柴，赶紧把这电费钱给他送去。”没过几天，几元几角凑齐的电费送到朱师傅手上。朱师傅诚心，受到群众的称赞，这让他收电费轻松许多。就像一群正在河边洗衣服的妇女聊天时说：朱师傅上门收费，家里再没钱，就是借，也不好意思让他跑第二趟。

他对这些依法用电者，是和善的；对那些蛮不讲理、用电不交钱的人，他自有他的“傻招”。\*\*镇上有个有钱“有名”的商人，经常以“跑冒滴漏”而赚钱。开始，他没有领教过朱\*\*的“傻劲”，又象原先那样能拖就拖。\*\*在耐心地对他宣传了电费政策以后，说：“你如果在这个月底还不交清电费的话，我就把你拖欠-

电费的清单，贴满\*\*镇。”那人当时惊愕了，没想到“傻子”有这么“损”的一招，但他嘴上依然强硬：“你愿贴就贴”。到了晚上，他派他老婆把电费送到了\*\*家里。

人人都说他：“傻”的光荣

有的人纳闷朱师傅与群众的关系这么融洽，他的回答很简单：“没什么，以心换心呗。”是啊，以心换心，这是一个再朴素不过的“密诀”。在\*\*镇，随便走到哪家，无论男女老少，一谈起朱师傅，都会如数家珍般地与你说起朱师傅为他们所做的点点滴滴。

----前去收缴电费的朱师傅，在村民张赛好家，看见她在收稻谷，便主动帮她挑谷子；在途经五保户王长水家，他总要走进去，看看他家的水缸是否有水，柴火是否要劈；

朱师傅的女儿在×××工作，今年二月份结婚了，他一直没有见过亲家。朱师傅的妻子，年初就向所里请好了假：暑假的时候，正好当教师的儿子也放假了，全家一起去看望女儿及亲家。但是，\*\*-

地区正经历着百年难遇的持续高温少雨，身兼所里安全员的朱师傅自己“背弃”了承诺。朱师傅除了负责抢修外，还要带领其他同事一道，立杆、引线、安装和调试设备，奋战在抗旱的田间地头。他与同事们一起，肩挑20xxxx斤的电线和工具，哪里干旱，就抬着变压器展转到哪里。灌溉水田逾150xxxx，挽回经济损失近5xxxx元。而作为农民的他，为了今年迎峰度夏，顾不了家里责任田里的“双抢”，花钱请人帮忙收割，自己在外面义务抢修；

朱\*\*同志在农户心目中不仅是一位可亲可敬的“傻子”，也是电力系统在用电客户心目中飘扬着的一面旗帜，一个普通的xxx员，用自己的行动，践行“三个代表”。\*\*供电公司党委号召全体员工学习朱\*\*同志“为人民服务无小事”、“践行‘三个代表，从点滴做起”、“做诚信职工，树行业新风”的先进事迹，要学习和发挥他的“傻”劲，冬送暖、夏送凉，诚信服务每一行，用“光明”的事-

业，树立xxx员的光辉形象。

“傻子精神”光明依旧

满身光环的朱\*\*现在怎么样？受上级领导委托前去再访。

车一进\*\*镇，就看见一个汗流浃背的人正在木梯上帮一家小店整改线路。我对司机说：在这里停车，傻子朱\*\*就在这里。我连忙打开镜头，连拍摄了几张。正埋头工作的朱师傅看见闪光灯的灯光，吓得一跳，以为线路上有电。稍停片刻，便回过头来，看见是我，憨厚一笑，嘴唇翕动着，我明白：他是在叫我。不要说他现在站在木梯上，平时就是站在我身边，也难以听清他从喉管里挤出的话，何况还带着浓厚的\*\*土音。我示意他不要中断工作，问在下监护的工作人员：你们怎么整改这电表以后有线路？工作人员也是憨笑着答：没办法，习惯成自然。不要说是线路，就是坏了灯泡、断了保险丝，我们也要上门服务。

围观的老表也热情地向背着照相机的我七嘴八舌：朱师傅这样的人真要好-

好宣传。我们都不懂电，一有事，一个电话或托人捎个口信，他马上就到。无论白天黑夜，不论过年过节。人也老老实实，除了肯喝口水外，想留他吃顿顺便饭都难啊；在我们这个小镇上，有人不认识镇长，可没有人不认识朱师傅。

小镇不大，供电所左所长听说我来了，也赶过来了，邀我到所里坐。我说，在这里挺好，真是第一手材料。左所长说：“朱师傅是我们的‘名牌产品”。我不理解。左所长说，有些用电客户，到我们所里反映，说他家的电表不精确，说是走得太快。我们要给他校验，他不肯，说是要和朱师傅家里的电表换。没办法，我们只有按客户的要求办，拆朱师傅家的电表给他换上。到目前为止，朱师傅家里的电表已换了十多块。我乍听有些好笑，细想来觉得这些朴实的农民，讲的是一个“信”字，求的也是一个“信”字。朱师傅用他二十多年言行，活生生地演绎、诠释着这一个“信”字，久而久之，他便是一个大写的“信”字。

在一般人看来，他真是一个“傻子”。农户用电的价格是降了，但镇上的营业性用电的价格并没有降。有不少人想不通，想不通，到户收电费就难了。朱师傅只要电费没收上来，就会手捧上级有关电价的文件，站在店里对着老板认认真真地从头到尾读上几篇。并解释说，这电价不是我傻子定的，也不是所里、县里、市里定的，是省里定的。我只是执行政策而已，请您配合。对待他这种诚实的“傻”劲，镇上这些老板真是一点办法都没有。

**药店的个人服务案例范文 第七篇**

>一、解决前期工程遗留问题，组织图纸会审，重新确定思路，加快主体工程建设，目前各项工程处于收尾阶段。

由于前期人员变动及部分合作商沟通不畅，各项主体陷入瘫痪状态，工地停工，员工情绪动荡。在此情形下，本人意识到只有立即解决前期遗留问题，加快主体建设，才能推动筹建工作的进展，稳定民心。在王宾董事长及总公司领导的支持下，本人组织人员进行图纸会审，重新确定思路，解除不合作装饰公司合约，吸引有实力、有资质、有经验承建商共同合作，现已完成以下几项主体工程：

2、设备工程：完成空调主机安装、水泵安装、锅炉、别墅热水器的安装。目前未完成项目有电源、煤气设备。

3、装修工程：完成别墅外墙油漆及90%别墅装修;主楼装修完成90%(包括水、电、地、墙、天花);酒店外墙大理石完成80%。

4、其它工程：完成外围栏、别墅中间艺术长廊、酒店广场、店标石。园林工程、海边休闲凉亭完成90%;酒店停车场完成90%;酒店喷水池完成90%;草地照明完成90%;

>二、广布信息，开展各类招标活动，对各类设备、用品、材料选样及机器设备选型，并签定合约

在上述主体工程如火如荼进行同时，各类设备、用品及材料选样及机器设备的选型也紧锣密鼓地开展。在与王宾董事长及合作方相关领导沟通下、辅以自身多年酒店行业经验，进行选样定型。在供货商的选定上，采取招标办法，在招标过程中，严格坚持了公正、合法、平等竞争、诚实信用的原则，坚持了资格审查，实地考察，小组审议，上报批准的工作程序与供货商签定合约。目前中央空调、厨房设备、绿化工程、燃气工程、客房门锁、清洁机器、员工服装、客房用品等一系列合同已签定，共计合约50份，合同总额达万元。(附已签合同明细表)

>三、确立人员编制、架构，分步有序进行人员招聘，保证人员储备，加强人员培训

目前与与酒店签定“校企合作协议”的大中专院校有“天津商学院”、“厦门南洋学院”和“海峡工贸学校”等三所。实习期从xx年1月3日至xx年6月30日止。本批实习生都是经过人力资源部挑选和相关部门面试，从中挑选的，基本上都达到了酒店培训的要求。在所有实习生入店实习后，人力资源部除了作好完善的食宿、津贴及工作安排外，还将与每位实习生签定“实习协议”，用以保证我们酒店实习生的稳定性。现在南洋学院和海峡工贸的学生已经来我酒店开始实习了。酒店现有的员工人数已经达到编制(307人)的85%左右，已经能够保证酒店试营业的员工数量，除了管家、餐饮和工程等三个部门因酒店是逐步开业而不需要按编制全部到位外，其他部门的员工均已达到部门人员总数的96%以上。接下来，由于已经临近年关，人力资源部主要通过知会同行，了解过后一些高星级酒店欲跳槽的人员的去向，为我们酒店所需人员做好后备人选。

为了能够跟上酒店进行试营业时新入店员工的培训，海湾大酒店着手开展了两次共八节培训课，对所有已入店员工进行系统的培训，培训内容涉及：酒店软件和硬件的介绍、酒店的仪容仪表规范、礼貌礼仪的重要性、酒店英文、个人素养、职业道德、消防安全知识及全员销售技巧等，不仅从全方位加强了员工对酒店的认识和拓展知识面，也大大提高了员工的工作积极性。

>四、规范管理，完成建章立制，实现办公电子化

经过近半年的努力，亚洲海湾大酒店已制定一套比较完整的管理制度、岗位责任制以及操作流程。全面完成中餐、西餐、大堂吧的标准成本菜单核算。全面清查酒店资产，建立一套完整的资产实物台帐及制度，保证酒店资产的安全。完成财务后台电脑软件的初始化工作，保证电脑建帐使用的稳定性。

>五、确立市场定位，加强营销推广，开展市场调查，提高酒店知名度，

**药店的个人服务案例范文 第八篇**

一元复始，万象更新。过去的一年，是我单位坚持品质建设、丰富经营内涵、提升经营水平的重要一年。一年来，我们紧紧围绕全年经营目标和任务，始终贯彻“树品质、创特色、铸亮点、提水平”中心思路，大力推进硬件设施改造和核心产品个性化建设，克服了经营总量压缩、增收难度加大、成本支出增加等重重压力和考验，经营持续平稳。

x年之所以能够实现经营稳健发展、主要得益于经营工作中始终坚持和把握以下主线，取得以下成绩：

(一)实施硬件装修改造，经营面貌改观刷新

x年度的品质建设着力于创先争优和亲和服务塑造，更注重于核心产品硬件的功能创新，以及经营环境的特色营造。硬件的再次装修和改造。整体建设涉及面积20xx0平方米，核心内容涉及客房、餐厅、户外园林式庭园景观重塑，改造充分体现环保、人文、智能理念，强化舒适度和个性化建设，在保持原主建筑特色和格调的同时，刻意凸显园林式主题宾馆秀丽、典雅、别致的品位内涵和特质。清新宜人的绿化园林、独具个性魅力的景观式客房、绿色生态型高端餐厅、人与自然和谐相融相映成辉，形成宾馆独特的经营风格及品质优势，对宾馆今后的进一步发展也必将带来良好的预期和展望。

(二)做大做强宾馆品牌，创先争优成果丰硕

争创一流宾馆，争树一流品牌，是我单位多年来坚定不移的发展宗旨和经营理念，并在经营管理中始终贯彻和把握。宾馆服务品质、管理模式受业内称道和上级主管部门褒奖。提升了宾馆的经营形象，树立了优良的经营口碑，更印证了我们坚持创建高品质宾馆、做大做强品牌的发展思路的必要性、重要性和正确性，成绩振奋人心，更是一种鞭策。

(三)打造精细服务品牌 整体服务水平提升

做精做细，打造精细化、人性化、亲情化服务，一直是我单位服务品质建设的核心内容。为培育形成亲切待客、真情服务的宾馆氛围，构建和谐的客际关系，通过广泛地组织、发动、宣传、引导及监督，基本培育形成良好的服务氛围，增强了广大员工的亲和服务意识。促使广大管理者和员工主动适应新标的新变化、新要求，提高新形势下宾馆的服务与管理水平。打造精细服务品牌，更加重视员工素质建设，x年多次组织和开展了新员工入职培训、岗位应知应会培训、服务案例培训、情景实操培训及礼仪礼节、拓展培训等等，通过宾馆、部门、班组三级培训体系，通过形式多样的培训方式和载体，使员工的专业服务知识和精细服务意识有所增强和提高;举行了服务技能比武大赛，比武全面检阅了员工的专业技能，发现了一批优秀的服务人才，推进服务创新，做精做细传统服务品牌，服务品质日益彰显亲情化、人性化品位魅力，体现了高星级宾馆精细化服务特色，得到了宾客的肯定和称赞。

(四)关心员工文化生活 员工凝聚力得到增强

员工是企业的宝贵财富，是推动企业发展的源动力。过去一年，更加重视员工在企业中的核心作用，创造各种条件改善员工生活、丰富员工文化，提高员工对宾馆的归属感，营造和谐的劳资关系。多次安排举行员工代表座谈会，真诚听取员工对经营管理、对企业文化、对后勤生活的意见和诉求并尽力解决。重视精神文明建设，组织开展了五一节活动、端午节晚会、七一“中国梦我的梦”演讲等丰富多彩的文娱活动，丰富了员工的业余生活;关爱员工，注重营造互帮互助的企业氛围。

(五)深入挖掘经营潜力 质量效益再上台阶

x年全店经营总量明显压缩，经营任务繁重，但在困难和挑战面前，各部门深入贯彻落实宾馆年度工作精神，以“挖潜增收”为重心，在提升产品竞争力上做文章，在降低成本增加效益上花心思，开拓思路，创新求进，不断挖掘经营潜力、拓展增长空间，

(六)紧绷安全生产之弦，安全管理扎实推进

x年继续抓牢安全生产工作，以确保平安经营为宗旨，以预防和消除隐患为主线，以落实责任制和安全监管为重点，以开展隐患排查治理为突破，深入落实安全生产工作各项措施：根据星评新标制订和完善了消防、火灾应急疏散、食品卫生中毒、突发性治安案件等紧急处置预案，提升了安全管理和应对水平;强化重大节假日五一节、国庆节等节前安全大检查，落实安全生产值班制度，严密防范和控制事故苗头发生;多次组织新、老员工举行火灾防范专题培训和实战演练，不断提高员工的安全意识和防范技能

以上是x年度工作成绩和工作主线，是全体员工团结拼搏、锐意进取、励精图治的成果结晶。在总结成功经验的基础上，我们也清醒地看到管理运营中存在的一些不足，制约着宾馆的经营发展，主要表现为：

1、宾馆的经营模式有待改革，中央落实八项规定和四风教育后宾馆的客源大大减少。

2、用工问题仍显紧张，招聘难没有有效解决，对新年度的经营和服务品质延续带来考验。

3、淡季客房出租率低未得到明显改观，营销措施仍然乏力，制约整体经营绩效。

4、采购渠道和方式有所优化，但仍有提升空间，有待继续改善。

5、装修改造进度保障缺乏有效监管措施，对施工方管理陷入被动。

二、x年工作思路

x年中央进行群众路线教育和整顿“四风”仍将深入，给我们的工作带来严峻的挑战。同时我们又面临社会物价通胀带来经营成本上升，客源流失加剧，社会用工荒日趋突出带来招聘难，以及节能减排工作日益紧迫等重重压力和考验。只要我们坚定信心迎挑战、苦练内功抓机遇、做强品牌不懈怠，审时度势，开拓创新，奋发有为，就一定能够实现全年经营预期。关于20xx年的工作思路和努力方向，我们有如下设想与计划：

1、不断完善宾馆各项规章制度和操作规程，加强宾馆制度化、规范化、科学化管理，完善宾馆组织机构和人员配置，完善宾馆员工绩效考核。

2、宾馆将大力弘扬鹿苑岛的独特企业文化，发扬“以情服务，用心做事”的工作精神，强调更加人性化、专业化、规范化的宾馆经营管理服务，不断加强员工的培训，提高员工业务素质和综合素质，提高宾馆经营、管理、服务的水平，不断打造宾馆核心竞争力，不断提高宾馆的知名度和美誉度。

3、为了提高宾馆综合管理水平，加强宾馆各项日常事务的管理，宾馆将把消防与工程环保、财产硬件、技能培训与仪容仪表、质量监督及监控做为工作重点抓好。

4、宾馆更加重视宾馆中层管理人员队伍建设，强调中层管理人员的执行力，强调各部门及管理人员之间的横向合作与沟通，加强各部门内部团队协作，提高宾馆大型活动的工作成效。

5、宾馆将继续做好“开源节流”工作。一方面宾馆将加强对各项成本费用的管理与控制，强调从自身做起，从小事做起，做好节能降耗“节流”工作。

6、宾馆继续严格把好原材料采购质量关、把好仓库储存关、把好菜肴出品质量关、把好菜品定位关、客房服务质量关等工作。

我们相信，鹿苑岛宾馆在新的一年里只要上下一心，锐意改革，积极进取，以人为本，团结务实，开拓创新，不断发奋图强，就一定会创造“鹿苑岛”和谐发展的大好局面。

**药店的个人服务案例范文 第九篇**

转眼间我们送走了20\_\_年迎来了崭新的20\_\_年，回顾这一年来的工作情况，还是收获颇丰，作为酒店的出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面尽到了应尽的职责，在不断善工作方式方法的同时，顺利完成如下工作：

1.现金业务

本人严格按照财务人员的相关制度和条例，实现现金管理，现金收付，凭证的审核以及现金日记帐登记等业务谨慎细致不出差错，能够确保做到现金的收支准确无误，认真复核会计主管审核的原始凭证数量，金额计算与金额是否一致，逐笔登记现金日记帐，保证了现金工作的准确性，及时性。

2.其他工作

从质和量上完成了领导交办的各项临时性工作。认真处理好与其他单位财务人员的合作关系，另外，对于本职工作，严格执行现金管理和结算制度，定期向会计核对现金与帐目，发现现金金额不符，做到及时汇报，及时处理。及时回收整理各项回单、收据，及时将现金存入银行，从无坐支现金。在工作中坚持财务手续，严格审核算(票据上必须有经手人、审核人、审批人签字方可报帐)，对不符手续的票据不付款。

回顾这一年来的点点滴滴，每当完成一项工作任务，即使忙一点，心里还是感到很欣慰很踏实，在新的一年里，我还需要在工作上更加积极主动，态度上更加认真负责;另外，我能有现在这点小小的进步，这都得益于领导，前辈的帮助与交流，我真正感受到了领导的关怀和期望，同时也由衷的钦佩他们丰富的实践经验。我想，普通的工作也并非意味着追求的终结，我处在一个比较平凡的工作岗位上，所以我更应该去实现我的理想和追求，无论结果如何，即使平凡也不能平庸。更何况追求过程的本身就是一种成长，一种进步。

在新一年中，我一定更加严格地要求自己，从去年的工作中认真吸取经验，缩小在业务上的差距，让自己今后的工作更加严谨有序，让自己以更踏实的态度为酒店的发展作出自己的努力，决不辜负大家对我的期望!同时我也衷心期待前辈能够多多在工作上指导我，在思想上帮助我，我会尽力为公司的进一步发展和壮大发挥自己应有的作用。

身为酒店的一员为加强酒店经营的规范管理，促进及酒店多额发展，提高酒店的效益，特提出以下建议：

1)、据自己的经营特色，做好宣传工作，强调突出自己的特色。

2)、做好酒店店员工的基础管理，通过薪酬和绩效管理，稳定并激励员工。

3)、制定自己的菜品质量标准和服务标准，并严格执行，赢得更多的回头客。

4)、通过有效的营销促销手段，吸引更多客源，扩大知名度。

5)、综合考量自身的成本费用和同行价格以及顾客承受能力，制定合理的菜品价格。

6)、积极听取顾客意见和建议，及时改进菜品品种和口味及服务项目标准，保持服务质量方面的竞争优势。根据具体情况对菜品价格进行适当的调整，确保顾客流失率降到最低。

7)、积极到同行那是取经(方式不限)，人家的长处，不断完善和提高自己。

8)、与税收物价卫生等部门搞好关系，减少这方面的麻烦。

9)、吸收新思想新观念，不断改进顾客就餐的环境，满足顾客、吃出气氛的需求。

10)、密切关注原料辅料价格波动，通过选择优秀供应商和调整结算期限来有效控制成本的上升，以获取竞争优势。

11)、确定自己的经营理念，把顾客放在第一位，经常到别人店里当顾客，换位思考，你经常会发现自身的缺陷，及时调整改进自己的不足。

12)、根据自己饭店的发展进程，不断建立和完善已有的各项规章制度，为酒店前进保驾护航。

最后，我再一次衷心感谢我身边的每一位同事和领导，有了大家这样好同事好领导，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好!而我们也将收获无限的希望!

**药店的个人服务案例范文 第十篇**

孙晓燕事迹

孙晓燕同志，一位普通的劳动妇女，走在人群中，甚至没有人多看一眼。但她却又是一位不平凡的女性，她是一名优秀的xxx员。她自1987年入厂以来，工作认真，爱岗敬业，勤勤垦垦，可称为全公司职工的标兵。她先后在溴素厂做过电工上过三班，在机修车间维修电机，在电工班检修线路等，这些生产一线的平凡又辛苦的工作，为她积累了丰富的工作经验。及至现在企管质量部从事文职，进行电费的收缴、核算及分摊，她工作稹密，要求数字精确，没有一分偏差；电费缴纳，动辄几百万，她一个跑财务、跑银行、跑供电公司，其中辛苦，其中责任，只是本人知晓吧！

自从20\_年就任工会组长以来，她更加努力提高自身思想素质，弘扬社会主义道德风尚，严于律己，扬善抑恶、求实创造、与时俱进，对工会工作更加热忱，积极参与工会组织的各种活动，并组织动员组员也积极参加，使所在小组取得了非常骄人的成绩，企管质量部连续三年被评为优秀工会小组，本人也连续四年被评为先进个人。二十几年，她由一个初入厂时的青春少女，成长为一位成熟的知性妇女，她为灶户盐化奉献了宝贵的青春，灶户盐化也造就了一个优秀的她。

工作中，她积极肯干，不怕吃苦，不怕脏不怕累，是工作中的一把好手；生活中，她相夫教子，贤良淑德，是家庭中的一根梁。她没有因为家庭拖累工作，也没有因为工作忽略了家庭。做为一名新时代的职业女性，她无疑是成功的典范。

**药店的个人服务案例范文 第十一篇**

佛山市南海东晓药店根据南海区局要求 ，结合《佛山市城镇职工基本医疗保险定点零售药店管理暂行办法》、《关于进一步完善我区基本医疗保险定点零售药店申办及管理工作的通知》和《佛山市南海区基本医疗保险定点零售药店服务协议书》认真对照量化考核标准，组织本店员工对本期履行《服务协议》工作开展情况做了逐项的自检自查，现将自检自查情况汇报如下：

>基本情况：

我店按规定悬挂定点零售药店证书、公布服务承诺、公布社保投诉电话；《营业执照》、《药品经营许可证》、《药品经营质量管理规范认证证书》、《社保登记证》均在有效期内；每季度按时报送“定点药店服务自评情况表”；药店共有店员3人，其中，从业药师2人，营业员1人，均已签订劳动合同，按规定参加社会保险。

>自检自查中发现有做得好的一面，也有做得不足之处：

优点：

(1)严格遵守《xxx药品管理法》，严格执行医保卡刷卡管理的相关规定；

(2)认真组织和学习医保政策，正确给参保人员宣传医保政策，没有出售任何其它不符合医保基金支付范围的物品；

(3)店员积极热情为参保人员服务，没有出售假劣药品，至今无任何投诉发生；

(4)店内卫生整洁，严格执行国家的药品价格政策，明码标价。

存在问题和薄弱环节：

(1)电脑技术使用掌握不够熟练，特别是店内近期新调入药品品种目录没能及时准确无误地录入电脑系统；

(2)在政策执行方面，店员对相关配套政策领会不全面，理解不到位，学习不够深入具体，致使实际上机操作没有很好落实到实处；

(3)服务质量有待提高，尤其对刚进店不久的新特药品，保健品性能功效了解和推广宣传力度不够；

(4)药品陈列有序性稍有不足。

>针对以上存在问题，我们店的整改措施是：

(1)加强学习医保政策，经常组织好店员学习相关的法律法规知识、知法、守法；

(2)提高服务质量，熟悉药品的性能，正确向顾客介绍医保药品的用法、用量及注意事项，更好地发挥参谋顾问作用；

(3)电脑操作员要加快对电脑软件的使用熟练操作训练。

(4)及时并正确向参保人员宣传医保政策，全心全意为参保人员服务。

最后希望上级主管部门对我们药店日常工作给予进行指导，多提宝贵意见和建议。谢谢!

**药店的个人服务案例范文 第十二篇**

时间过的真快，又一阶段的实习工作即将结束，翻开工作日志，回忆这段逝去的时光，是忙碌充实、紧张而又愉快的。这段期间，在领导、同事和朋友的细心关怀和指导下，通过自己的不懈努力，我的工作技能有了明显的提高与发挥。现就这段时期的工作情况总结如下：

20xx年来到xx市xx大药房连锁有限责任公司来实习，有幸的成为了该公司的实习生，回顾这几个月的实习，我们在店长和各位师傅支持和帮助下，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，在此对店长和师傅们表示衷心的感谢，感谢柳州市桂中大药房连锁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。

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，认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。

通过这几个月的学习，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。

这次实习结束了，人生道路才刚刚开始。需要自己去踏实地走好每一步，并时刻提醒自己要好好学习，好好工作，做一个有为青年，做一个对社会、对国家有用的人!

**药店的个人服务案例范文 第十三篇**

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，我的业务素质都有较大的提高。

在药店工作期间，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，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，为药业的发展做出贡献。

**药店的个人服务案例范文 第十四篇**

终于盼来了寒假，是可以解脱了不，更大的问题还在后面呢!怀着期待与迷茫的心情，全系学生都参与了院上组织的寒假实习活动。我因为各种原因被分配到\_\_度假酒店实习，\_\_\_度假酒店是一家由\_\_斥资\_\_亿打造的由\_\_酒店集团管理的五星度假酒店。是西南地区最大的温泉水会酒店。

2月5日晚很晚才到得酒店，简单的用过晚餐，收拾行李之后就休息了，应该说酒店的员工宿舍总的还是不错的。2月5日七点左右起床收拾，用餐之后人力资源部的培训主管给所有实习生做了简单系统的培训，初步了解了该酒店之后，就分配岗位了。我不知道我是不是应该说我很不幸的被分配到了客房部，至少当时我是觉得我很委屈的。客房部的工作服很丑，并非因为个人形象而是觉得员工的服装不好看，如果工作服丑，那么客人对酒店形象的打分也该会降低吧。在部门还没有做培训就上楼层了，当时什么都不懂，上楼层能做什么呢。“拿着钥匙，去拆布草吧。”好吧，原来我们是来做这种没技术的活的，ok，下午的时间搞定。第二天，客房部经理露面了，挺年轻，大家有些高兴，似乎看见了我们的未来，可是还是没有做培训。说是正式分配楼层，先打打杂吧，洗洗客用杯，刷刷马桶，好，我忍。几天之后，终于进行培训，了解了整理房间的整个程序，开始单独作业了，这不是一件易事，工作车很重，这需要很大的力气，貌似本人力道还不够。我喜欢为我的工作车减负，老员工喜欢给自己的工作车增重，都是为了方便工作，很好。铺床也不容易，要求也挺多的，一张床得在三分钟之内完成，床单、被套、枕套，整理好就大功告成了，说起来容易，做起来就苦了。有的老员工人很好，在工作中会给与自己很多帮助，客房里的很多事情并非中心短短培训一段时间就能做完的，很多时候都是发现问题，老员工会很耐心的告诉你这应该怎么做，在大姐们那里，我觉得自己学到了很多，我想我会一直记得，谢谢，花水湾名人客房部的大姐们。

在酒店过了新鲜期之后，每天都在重复，机械一般的生活，开始厌倦，开始想逃避，却又不得不停留，学分啊，我亲亲的学分。每天都会感觉到很辛苦，即使在来之前就已经做好了心理准备，我们不是来度假的，我们是来锻炼的，但是，年轻的身体好像还是承受不了这突如其来的负荷，工作车的分量可以减，我的压力谁来减，每天辛苦的工作之后感觉身体都不是自己的，腰酸背痛，我知道，我的灵魂正在脱离我的身体。想到还在无限量增加的工作量，想到自己微薄的实习工资，数着手指盘算着还有多长时间可以结束这样的实习，就忍不住感觉到疲惫。偶有一日，梦到上班，梦到发工资，竟像是做噩梦般的哭着醒来，满脸都是泪水和汗水(幸好那日宿舍没人，否则脸也该丢光了吧。)那种感觉，至今仍然记忆犹新，那般无助和忧伤，连哭喊与伤痛的力气也没有，一时间仿佛失去了所有依撑，颓然倒地。我的期望从来也不高，人说我是一个极其容易满足的人，我会努力工作，认真吃饭，好好的对待身边的人，我会很好。我知道，酒店会有自己的要求和规定，我理解酒店，理解酒店旺季的时候工作量增加是很正常的，可是你至少告诉我，我们工作量的上限啊，至少心里会有个数，感觉上班的时候会有盼头，有动力。还有，生病的时候请假就那么不能容忍吗，如果能当面到你面前向您请假，请您批准，那还有请假的必要吗，如果有走到酒店的力气何必请假，何必受您的气。如果在上

一个酒店，只有员工忠诚，才会有顾客忠诚。如果一个酒店员工每天都想着跳槽，酒店管理者每天都得烦恼怎样才能留住员工，想着怎样最大限度的利用劳动力，进行成本控制，那么，这个酒店无疑是非常失败的，即使现在赢利，可是终有一天员工散去，谁来做一线，谁来为客人提供基本的日常服务，管理者，是您吗?所以，高高在上的人啊，您垂耳听听基层员工的心声吧，一线服务人员每天兢兢业业的恪守在自己的岗位上，才能维持一个酒店的正常运转，为酒店带来利润。而我们这些实习实习生，未曾踏入社会，并非我们多么无知，我们有着良好的成绩，认真的念着大学酒店管理的课程，一心以为我们真的可以成为一名管理者。当得知，一个管理者应该从基层做起，更应该是一名优秀的一线人员时，我们那么努力的才在这个专业坚持下来，我们觉得从基层做起也是应该的吧。得到通知要去实习时，我们至少是抱着期待的，我们知道我们可以学到更多了。我们怀着虔诚的姿态加入酒店这个大家庭，谦虚、谨慎、小心翼翼的做着做基本的工作。我没觉得自己该有多大的抱怨，我只是想说，我们找的不是兼职，是见习啊。

的确，一个酒店成立的时间不长，管理上难免存在着漏洞，人是不断学习成长的，一个企业也该是这样，好吧，大家一起加油。如果是人力资源的确缺乏，多招聘几名员工难道就这么难么。“一个只剩下钱的企业，是没有生命力的，在追求利益益的同时，更应该让自己的后方充实起来。”一个酒店在员工跳槽的时候，应该做的不该是用暂时的金钱留住员工，而应该加强酒店自身的文化建设，培养员工的归属感，长久的留住员工。同时，管理者应该重视员工内心的想法，听取他们的意见，人性化管理才是长久之计。

总之，在酒店进行社会实践见习这么长时间，学到了不少，更看到了不少，一句话，我仍然怀着极大的热忱愿意加入酒店业，希望自己能够和酒店一起进步。

**药店的个人服务案例范文 第十五篇**

自踏入殿堂的那一刻起，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。校训“所系，性命相托”时刻提醒我刻苦学习奋发向上。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。

作为一名药学专业的学员，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，我深入到基层在药品销售岗位理解锻炼。初到药店工作，老同事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，我所在的药店经营的有中药、中成药、西药、非药及一部分器械，现将实习学习状况作一个。

>一、严守劳动纪律，以员工的标准要求自己

在实习期间，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，基本做到了无差错事故，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，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，并通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。

>二、如何做好药品知识及医学知识的学习

药用学在鉴定中的应用好处重要。大部分状况我们根本不用理化鉴别的方法，只用植物形态学的鉴别方法就能够鉴定。因为大多植物有其特有的遗传基因，于是能表现出基本稳定的形态特征，这样们我们在中药材鉴定中“努力寻找不同因子”就能够鉴定植物类中药材的真伪。例如：小品种中的石楠藤是蔷薇科的植物，而有时采购来的药材表现出：节膨大、有扁节，这是胡椒科的石南藤的特征，这样就很明确了只要石楠藤中出以上两种特征就能够断定药材掺伪。

“师傅领进门，修行在个人”，虽然无缘与于老师继续学习下去因为实习即将结束，但是于老师已经将和工作技巧教于我，今后我必须能在实践中成长为一名中药材鉴定能手。

在药店工作还能学习一些课堂外的东西，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，砂哏就是银柴胡等等一些中药的别名，这些都是在药店购药的中药处方上学到的知识。

>三、如何做好销售服务工作

在销售部是最煅练与人处事、说话的，我的工作主要是接待顾客、接听电话记录医院及药店采购单，接收传真。

在药店接待顾客时，顾客购买所需药品时候会由于同种药品产地多，所以，向顾客推荐药品时，我首先要了解药品本身的状况，然后做简单的介绍，以提高顾客对销售人员的信任度。

接听电话时要语气平和有礼貌。遇到不懂的地方认真询问，不能够马虎大意，有时候医院的采购说话并非普通话带有口音，尤其是南方口音，那时必须要注意力集中，防止听错或漏听。

在那里我不知不觉地容入了整个团队。当自己的工作干完时主动帮忙他人，同时我也得到了别人的好评和关心。

在销售部实习期间我学会了用办公自动化设备，如传真机、复印机等。学校里学习的office软件在那里也得到使用并有所提高，一个人的工作潜力是各方面综合知识表现，当今社会竞争越来越激烈，一个人的知识要全面广泛，但在本专业要精益求精，这样才能适应的激烈竞争。

通过实习，我对中西药房的工作有了进一步的认识，进一步了解了药库和制剂室的工作任务，在实习过程中我们以踏实的工作作风，勤奋好学的工作态度，虚心向上的学习精神得到了带教老师的一致好评。

**药店的个人服务案例范文 第十六篇**

药店优秀员工事迹材料

药店新员工参加职场培训后记录下来的心得是很可贵的，写好培训心得有助自己的工作。下面是X整理的药店新员工培训心得范文，希望对大家有帮助。

药店新员工培训心得篇1

去年去了医院见习了，所以这次放假去药店学习十来天。

我先熟悉了一下药店的环境，虽然这是一家不大的药店，但药品的种类还是挺齐全的。由于我还是一名大二的学生，专业知识甚少，还没有资格出售药品，所以在药店里我只做一些简单地工作。经过两三天的摸索，药柜上的药品我已经差不多都认识了，对每种摇所对应的疗效也有了一些了解。药品大致分为Rx(非处方药)OTC(处方药)保健品、特殊管理药品。而常被购买的药品，如感冒药、消炎药、胃药等则放在方便拿取且显眼的位置上，所有药品都是标明价码，按区域内商品摆放及分区分类。随着时间的推移，我对药店的流程已经滚瓜烂熟了。每当店里的销售员忙不过来时，我也可以上前向顾客推荐介绍一些顾客想要的药。每次我都是很小心翼翼的，深怕出一丝纰漏，每当我拿不准主意的时候，我都会问问店长，以确保万无一失。虽然每天回到家全身都像散架似的，很累很累，但是我的勤奋得到了店里各位阿姨的赞赏和老板的肯定，我的心里是充实又快乐的。慢慢地，在药房里，让我感触最深的便要数每天匆匆的过客们。他们大多面带焦虑，或面带病容。

总之，形形色色的面孔每天不断地变换着，药店仿佛是人生的大看台，上演着各种喜怒哀乐的剧情。虽然每天早九到晚五的工作，时间很漫长，甚至有时站到腿一阵一阵的酸痛，但是只要听到顾客不经意间对我态度的赞扬，一切的隐忍都烟消云散。在药店真是学了许多东西，至少能应对经常发生的感冒，知道什么样的症状吃什么药比较好，而不是不管三七二十一，一旦感冒了，拿到一个感冒药就吃，常常不能对症下药，浪费钱。我还知道了拉肚子的轻重程度，该吃什么药跌打碰伤该怎么办。都是与日常生活相关的重要知识。一个月的社会实践很快就过去了，在药店实践的经验让我懂得了，在残酷的现实竞争中，保持一种平和的心态是如此难能可贵。而这些将是我在踏入社会后需永远铭记的，耐心，宽容，关心，责任，友善。同时更让我懂得什么是尊重劳动!虽然是不要任何报酬的实践，但我从心里明白钱的来之不易和珍贵，所以经历打工和想象打工是不一样的。这一个月的经历让我受益匪浅，对我以后的人生都将是一笔不小的财富。

门店实习的收获是丰富的。因为是在药房，穿着貌似护士的工作服，白衣天使的使命感便油然而生。很多重要的用

药常识，也是去到门店才学习到的，也认识到处方药与非处方药的不同与禁忌以及准确用药的重要性。同时，通过最近最热卖的药物可以得知最近流行的什么病毒，以提高顾客的预防意识，真正做到时时为顾客着想。对于经济条件不大好又常来光顾的老人，我们会努力向其推荐效果好又价格偏低的药物，并且以会员价把价格算到最实惠，赢得好的口碑以吸引更多的回头客。对于要求较多较苛刻的顾客，我认识到极大的耐心和谦逊的态度是极其重要的，这就需要尽最大努力满足其特殊的要求。尽管顾客购买的额度不大，我们的服务态度都不能有所差异，不能因此而降低我们的服务质量。对于病情比较严重的顾客，我们要慎重推荐药物，并建议其到医院或门诊就诊。而对于购买额度大，购买名贵药材的顾客，就尽量向其推荐令其满意的药品，并且给予最大的优惠以留住大的顾客。总之，对待顾客要一视同仁，不能戴着有色眼镜看待不同的客人。

同时，我体会最深的就是，在社会上和在学校可不一样，想打造自己的一片天地就必须要有手段。在学校里似乎都有个度来衡量，像英语等级有没有过“级”，考试有没有被“关”，但在公司里，那根明线没有了，取而代之的是那件事你有没有办成，有没有做好。而且，学也绕着“用”这一轴心，维系起过去之所学，以及尚未但是需要之所学。就中药来说，没有人来考核这味中药的性味功效，但是要看懂一叠叠专业

资料，才能在顾客对这味中药有疑问的时候进行解答。“学以致用”，很浅显的道理现在才有些体会。

药店新员工培训心得篇2

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。这个要求时刻提醒我刻苦学习奋发向上。理论学习中，我克己求严，勤奋认真，顺利完成了必修课程。在老师的帮助下，我系统掌握了医学知识，但是，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。根据学校的安排，我深入到药品接受锻炼。我所在的药店----麦克药房主要经营中成药、西药，现将实习学习情况作一个总结报告。

一、严守劳动纪律，以员工的标准要求自己

在实习期间，我严格遵守该店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，基本做到了无差错事故;理论联系实际，不怕出错、虚心请教，努力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意义;不仅如此，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，积极同带教老师相配合，尽量完善日常实习工作。

二、做好药品知识及医学知识的学习

药用植物学在中药材鉴定中的应用意义重要。大部分情

况我们根本不用理化鉴别的方法，只用植物形态学的鉴别方法就可以鉴定。因为大多植物有其特有的遗传基因，于是能表现出基本稳定的形态特征，这样，我们在中药材鉴定中“努力寻找不同因子”就可以鉴定植物类中药材的真伪。例如：小品种中的石楠藤是蔷薇科的植物，而有时采购来的药材表现出：节膨大、有扁节，这是胡椒科的石南藤的特征，这样就很明确了只要石楠藤中出以上两种特征就可以断定药材掺伪。

**药店的个人服务案例范文 第十七篇**

该组成员共有六人，在本地药店进行实习，学习并掌握一定的医学知识和实践经验，力求在以后的学习生活中弥补自己的缺点和不足。为今后学习相关专业知识奠定相应基础。

在进入生物制药专业的那一刻起，我们就明白了作为一名药业专业的学员，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，所以我们利用假期时间在药店销售岗位接受锻炼。

初到药店工作，老同志向我说明了零售药店与医院的不同，医院药店的医师只需要凭医师的处方发药，而零售药店的顾客大多是非专业人员，所以，销售人员在对顾客销售药品时，要尽可能的对多向顾客说明药品的用途及性能，对每一个顾客负责，我所在的药店经营的有中药，中成药，西药，非药及一部分器械，现将实习情况作一个总结报告。

>一、严守劳动的纪律，以员工的标准要求自己。

在实习期间，我们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，不畏严寒，认真工作，基本做到了无差错事故，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回答，积极维护了药学院的良好形象，并且理论联系实际，不怕出错虚心求教，同带教老师共同商量处方方面的问题。并进行处方分析，大大扩展我们的知识面，丰富了我们的思维方法，切实体会到了实习的真正意义；不仅如此，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，尽量完善实习工作并通过实习笔记的方式记录了我们在工作中的点点心得，各科室给予了良好评价。

>二、如何做好药品知识及医学知识的学习。

>三、如何做好销售服务工作

在药店接待顾客时，顾客购买所需药品是会由于同种药品产地多，所以，向顾客推荐药品时，我们首先要了解药品本身的情况，然后做简单的介绍，以提高顾客对销售人员的信任度。

**药店的个人服务案例范文 第十八篇**

1、前台接待的日常工作描述

来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记;

⑴负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误;

⑵负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌;

⑶负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净;

。。。。

以上的工作内容描述可按照自己的工作去撰写，注意要有条理性去描述自己的日常工作内容。

2、前台接待工作的收获与体会

在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚等等，点点滴滴让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

将自己对前台接待工作的一些体会撰写出来，还有你在工作上的收获。

3、工作的不足之处

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

勇于承认自己的不足之处，能让别人感觉到你谦虚的个性。

4、工作计划

撰写工作总结中，比较重要的一项是你的工作计划。撰写你的下个月、下半年、明年的工作计划

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！