# 医院被服配送工作总结(热门7篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2023-12-20

*医院被服配送工作总结1在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：>一、主要完成的工作1、客服导医的管理工作客...*

**医院被服配送工作总结1**

在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

>一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一来，腿痛腰困，但毫无怨言;平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，客服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作：

(1)、制定部门咨询师的岗位制度;

(2)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率;

(3)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(4)、根据患者信息进行初步的和分析，便于更好地开展工作;

(5)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

>二、工作中的几点不足

1、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

2、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

3、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

>三、工作建议

1、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

2、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

3、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

4、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

>四、明年的工作计划

1、努力学习医护专业知识，提高管理水平;

2、继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作;

3、加强导医工作的管理，提高服务质量;

4、做好全院员工礼仪培训工作;

5、加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。的制作和分类、核对上报等。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合领导同事的工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。本人决心，在今后的工作中，更加刻苦地学习，加倍努力地工作，力争取得更大的进步。

**医院被服配送工作总结2**

连日来，四川成都市坚持每日收集全市重点保供企业生活必需品销售量、库存量等数据，强化物资储备，夯实保障基础。目前全市31家重点保供企业销售网点、23个重点监测的农贸市场销售情况总体平稳，6300余家门店应开尽开。电商平台日均线上订单整体平稳。

四川省委、省政府坚决落实\_决策部署，坚持“三个坚定不移”，坚持第九版防控方案、落实二十条优化措施，统筹疫情防控和保障群众生产生活，全力做好应急状态下群众生活物资保障。

四川省应对新冠肺炎疫情应急指挥部设置生活物资保障组，制定全省应对极端条件下的新冠肺炎疫情生活物资保障应急处置总体预案，对保供企业、应急配送队伍等设立量化指标，全链条全要素开展生活物资保障工作。

做好物资储备工作，强化保障力度。四川及时更新县（市、区）一级的生产、流通保供企业名录信息，分级建立联系协调机制，引导做好粮油、冻猪肉等主要生活物资储备；持续指导企业稳定生产，动态跟踪市场供应和销售等情况；进一步增加政府粮食储备规模，建立成品油储备机制，推动落实储备煤炭和天然气，不断夯实生活物资储备保障基础。截至目前，四川涉疫地区米面油肉菜蛋奶等主副食品供应充足、市场运行平稳。

优化中转站布局，保障物资运输通畅。四川严格落实农产品运输“绿色通道”、“车货严消毒、作业不交叉、人员不接触”和货车司乘人员闭环管理等措施。协调对接周边省份物流保通保畅机制、解决跨区域调运问题，涉疫地区做好应急运力储备和启用应急物资运输中转站准备。巴中市组建应急物资保供通行证办理专班，为重点保供单位办理货运通行证，并协调各部门疏通运输“堵点”，防止应急保供车辆滞留和拥堵，确保货运渠道畅通有序。

完善配送队伍，打通配送终端环节。各地生活物资保障组依托社区摸排本地居民生活物资需求，特别是高风险区域群众，尤其是老幼病残等特殊人群的需要。巴中市巴州区在部署疫情防控工作中，强化基层网格管理，主城区内202\_余名机关干部就地转为社区志愿者，由社区就近安排到各小区院落，充实生活物资终端配送队伍。为保障群众基本生活需要，成都市龙泉驿区12家大型超市、322个连锁便利店网点、383家社区便民店、45家农（集）贸市场、9家外卖平台正常经营，逾万名从业人员坚守生活物资市场保供一线。

政府主导畅“上游”。德阳市建立健全政府主导、市场运行、社会参与的生活物资多元保障机制，打通应急生活物资的生产、流通、储备等环节，完善与成都、绵阳等地的批发市场的对接机制。

四川省应对新冠肺炎疫情应急指挥部生活物资保障组相关负责人介绍，四川将21个市（州）分为5个片区，建立常态化区域联保联供机制，提高协同保障能力；对四川米面油肉蛋奶等生活物资产能、商业库存、政府储备和可调运数量准确摸底，根据疫情形势动态调整联保联供方案。与此同时，各市（州）生活物资保障组及时细化制定保障预案，落实落细日常工作方案，提升应对极端情况的应急处置能力，确保一旦发生疫情，可迅速进入应急响应状态。

**医院被服配送工作总结3**

一. 首先说是我们丽水调动幅度比较大，\*\*换的太勤快，我相信一个团队没有一个好的\*\*者带不出来一个强的队伍，一句话说的好将强强一窝，兵熊熊一窝。

二. 在负责的客户刚培养出来客户关系，人员已经调走。丽水大部分客户反应业务员换的`太勤，给客户留下不好的影响。

三. 对有限客户的销量比去年有做增加，但销量不是很大比较\*稳。毛利率增加比较多比去年已经挣到了钱。有限客户发展空间还是比较大，下半年的量上不去对与市场和青田的人又关系，欧元在与\*\*\*的兑换在不断的嫌少差价，青田出国的人员在减少，首先说下青田有十分之一的药品都是出国的人员带出去国。所以导致销量下降，当然了也不排除我对工作的不上心，出现的问题。

四. 在我负责的区域开票员在不断的更换，导致终端客户与开票员会有一段时间的隔膜，对于销量有所下降。

五. 在我负责的区域对与维护客户克勤关系处理的还好，但是与客户的关系还是不是很铁。终端客户由于下半年鸿汇给与客户的\*\*比较大还有仁翔医药公司的返利。导致客户流失还是存在。

六. 今年一年里对于客户开发还可以，不是很突出，流失客户不是很多，但是流失客户找回做的不是很好。

上面是我对今年的总结。但是还有一些不足。有待提高。下面是我对明年的计划;

一. 青田的有限客户发展空间还是蛮大，主要是品种做进去后面要跟进。对于客户的维护要加强。

二. 青田的区域开发也有很大的开发空间，东源，舒桥，小口几个乡镇有待开发。加强乡镇下面的业务明年情景还是蛮好。

三. 对于人员的固定要公司好好安排不能经常的调动。主要是开票员固定。

四. 明年过来首先在青田县租好房子，对于终端客户的维护要加强。

**医院被服配送工作总结4**

一年很快过去，体检中心在院\*委的正确\*\*和亲切关怀下，取得了一定的社会效益和经济效益。各项工作有了一定的发展，为xx年工作奠定了基础。

医院\*\*\*\*充分利用我院现有的人员和设备资源，实实在在为老百姓办实事，让我院的大型设备三维ct机、四维彩超等服务于民，让利于民。特别是为适应当前人们以主旋律的今天，健康体检列为我院重点工作。

其工作情况开展甚好。在优化体检服务质量的理念上，根据人民群众的各种不同需求，制定各种体检套餐，由各单位或个人\*\*选择。还完成了体检的\*\*、咨询及解释工作，大力宣传医疗科普知识，对各体检单位进行现场宣教、知识讲座，提高了人们的健康意识；常\*\*下乡体检，各工作人员任劳任怨，得到了群众的好评。

由于体检工作较琐碎，也存在着一些问题。在工作上每次都希望完成得最好，但由于其能力有限，不能把每件做到尽善尽美；还要大力拓展体检市场；加大力度宣传体检工作。

新的一年将来到，在心的一年里，我们将围绕医院的中心工作。协助\*\*，在其带领下，客服缺点、改进方法、掌握实情、加强管理、改进服务，大胆探索体检工作的新思路、新方法，促使再上一个新的台阶，为医院的健康快速发展做出更大的贡献！

**医院被服配送工作总结5**

医药院校毕业之后，我就跟随着大多数的同学成为了一家医药公司的医药\*\*。医药\*\*的主要职责就是向医院推荐我们公司的新药，推荐的过程中，我们需要接触医生、药剂科、药事会、副院长等。每次进入医院，只要说自己是医药\*\*，周围就会有异样的眼光。我心里真的很难受，有些医院还贴出“禁止医药\*\*”进入的牌子，很多人都会拿有色眼镜来看我们，觉得医药\*\*是增加患者的负担，不惜重金回扣给医生的工作。其实，每一个行业都有它的潜规则，做销售的或多或少都会给客户一点好处的，比如一些促销活动，医药\*\*给医生回扣也相当于促销活动。其实，我相信选择医药\*\*这一行业的人，大多数都是觉得医药\*\*是医生最爱的人，会增加医生的大部分收入。当然，也是为了推广医药公司的新药品。医药\*\*跟医生推荐的方法从纯专业的拜访变成聚会，从学术会议变成带金销售，医药\*\*需要去了解医生表面上的需求，也需要去了解医生家里的需求，并且尽自己的努力满足医生的需求，帮助医生解决烦恼，达到共赢。其实，医药\*\*的收入两极分化很严重，有的医药\*\*轻轻松松有房有车，还有一笔不小的存款，有的医药\*\*甚至交不起房租。总之了，希望社会能够正确地看待医药\*\*的价值，希望医药\*\*同仁们都能前途一片光明。

篇二：

一年的工作即将结束了，相信在一年结束的时刻，大家都有自己的话要说，这是肯定的，每个人的想法都是不一样的，这需要不断的努力，才能回忆一年中的工作。总结一下一年来的工作也是对自己的一种激励。20xx年已经过去了，今天是新的一年的开始，借用这次机会我给个人过去一年的工作来做个总结，和新的一年计划。首先我非常感谢几位\*\*对我们工作的\*\*与帮助，我想借各位同任热烈的掌声来表示对\*\*感谢！谢谢大家！新旧交替的这一段，是一年的尾声、还是新一年的序曲？是结束，还是开始？这不重要。重要的是：旧的一年，我经历了那么多，失去过、遗憾过；收获过、充实过……而对于新的一年，我的心中仍然有梦。我举个例子，像我在做业务的时候到一家医院里是很热的夏天我以前每次去都会给他们带一个西瓜什么的水果之类的后来时间长了，他们说小陶你下次来不要这么客气了，但我在看见他们吃西瓜的时候啊就要到处找刀，以前我每次也就只知道吃，反正我拿来了你们弄好了我就吃点，我想我每次都买西瓜为什么不给他们带把刀去了，后来我去就帮他们带去，其实也不是很贵的东西，但他给我带了什么？从此以后我就成了他们那里的常客了，也不用每次买吃的了，自己到还有的吃。一举两得啊，虽然只是小事情但对他们来说却是件大事啊！，第四嘴勤就是想到了看到了，就要说最后就要做，人吗总喜欢听好听的话，你多说几句也没什么，但他心理感觉舒服啊，在这里我又要罗嗦了，比如我们经常到外地去了，就买买当地的特产带回去给重要的客户，那至于怎么说我想我不说大家也都知道了。记的我每次到一家医院的药剂科去我每次都不会空手去的，哪怕一瓶饮料我都要带去的，因为那采购啊很喜欢这些小东西了，我基本上是一个星期去一次，但每次了那个\*\*在，她都不要，也没有给我什么好听的话。虽然嘴上说不要但最后还是收\*\*。前几天我又去，想来想去不知道买什么东西了，听一个朋友说宁波有一家买黄岩的橘子很好的，我就跑过去买了两箱过去，那\*\*也在我就进去了他看见我又拿东西了，他就说你再这样，下次你不要来了，我接过来说\*\*这是我一点的心意我到台州去了一趟给你们带了点黄岩的橘子很好的，你带回去赏赏，她当时看了下我就说你不要每次都这么客气了，你的药最近销的还好，你只要有正常的销量没什么事的。不用经常来，有事我会给你打电话，或者你给我打电话来。这话不管是他说的是真心话但我心理也塌实了好多，我下次就敢大胆的和他沟通了，上次从萧山回去又给她带了两盒萝卜干回去。有时候啊这些谎言啊也是善意的谎言。没办法啊，为工作！在就是手勤，\*时没事的时候就多给客户发发信息，有些话用语言表达不出来的，用文字表达会更好些，什么节日啊问候下，信息一毛钱也许也会起到你所意想不到的结果，在圣诞节我给所有的客户都发出了一条信息，虽然只有百分之三十的客户给我回信息，但我已经很满足了。最后了五快了也就是前面的五勤了，想了就要去做，成功了我们再接再厉，失败了并不可怕，我记得我看了一个成功人士的一句话；坚强，用心的力量来为自己打气；人的一生不可能是\*\*\*\*的，所以打从你有自我意识的那一刻开始，你就要有一个明确的认识，那就是人的一辈子必定有风有浪，绝对不可能日日是好日，年年是好年，所以当我们在遇到挫折时，不要觉得惊讶和沮丧，反而应该试为当然，然后冷静的看待它解决它。虽然在过去的一年里我工作上没有取得很大成功，，但这就是我总结了出一些技巧，也是我在\*\*的带领下所学习到的。在新的一年里，我想利用我目前所掌握的一点技巧，希望在各位\*\*\*\*下，和各位同任的帮助下，我给自己指定了一个计划，在完成目前我们主大产品的销量同时来开发出一些新的产品，目前我做的医院有可弗的有可由的我会保持一定的销量，尽量的再提高点销量，在所属于我所做的医院里没有开发出来的，我会尽量尽快的开发，在就是新品种的开发，具体的计划我会像我的\'直属上司\*\*汇报的。希望在新的一年里\*\*的\*\*下让我们更上一层楼，为了个人，为了公司我们一起努力吧，各位奋战在医药一线的同任朋友们，不要为了目前所面临的困难所感到茫然失措，相信自己的努力，创造出一个辉煌的明天，今天小才露尖尖角，明天定是荷花香气飞满塘！一年的工作已经结束了，在即将迎来的一年中，我们会继续不断的努力的，这是一直无法拒绝的问题，这是一直以来我们在年终时候的总结。每一年都有自己的进步，每一年都会有自己的成长！相信大家在来年中一定会取得最圆满的成功的！谢谢大家！

篇三：

我自20xx年5月到广东省深圳市场任医药\*\*以来，经历了深圳市场启动、受挫、再启动上量的整个过程，现将两年来的工作情况报告如下：

一、深圳市场前期的启动情况：

我在20xx年5月刚接手深圳市场时，该市场在三甲医院的销售一片空白。为了迅速启动市场，除了自己虚心向老员工学习和请教外，同时与该市场的其他公司业务员协调关系，通过各种形式对各医院的相应科室、门诊室、患者群结构、消费习惯、大夫的爱好、性格等方面进行详尽的了解和分析，初步确定以广东省二院为重点终端，以其他医院为辅进行科室开发和维护，奔波在八大三甲医院之间，从细微处着手，关心体贴医生，尽管临床费用相对较少，但自己发挥女性细致、温柔的特长，把工作做细做好，使有限的经费发挥最大的作用。特别在20xx年春节回公司开会期间，根据自己所了解到的医生的爱好，购买了根雕、腊染、天麻、茅台酒等地方特产，送给不同层次的医生，通过这些工作的开展，与医生建立了深厚的友谊，与个别重点医生还建立起了母女关系。医生对我公司产品的认同度得到了进一步的加强，产品销量也得到了稳步提高。【医药\*\*工作总结5篇】医药\*\*工作总结5篇。

二、天灾人祸同时危害深圳市场时，坚持做好本职工作:

当深圳市场销量稳步上升的时候，非典突袭河北，整个销售迅速下滑，在此情况下自己仍坚持做好临床工作，开始之初，得知勤洗手能防非典，就从超市里面批发洗手液，对几个科室的医生逐科室去送。几天以后，形势迅速恶化，在自己去不了医院的情况下，仍然坚持电话拜访各医院的目标医生，随时了解防非的各种措施和方剂，自己通过朋友购得了几支重组人干扰素，及时送给重点医生，在非典最严重的五、六月，在省二院门诊患者廖廖无几的情况下，也能销售一百盒。非典之后，通过自己在淡季做扎实的市场工作后,旺季应该是上销量的时候了，但省二院进货情况不升反降，医生在不断开药，病人在不断拿药，但就不见销量上升，根据自己多年的临床推广经验，肯定省二院出了问题。自己把工作重点转移到查找问题上来，从一些蛛丝马迹中寻找出了省二院被窜货的证据，这一切都是在当时的省区经理胡非严重脱岗，自己孤身一人凭着自己对xx制药的忠诚来完成的。xxx离职以后，本来指望有一个好的经理来带领我们做好市场，谁知来了一个王国青，由于他对市场生疏、对业务生疏、加之从业心态不正确，到了市场以后，就严重违反财务\*\*，日常工作抓不住重点，不抓稳定，不解决具体问题，不上销量，反倒四处点火，把一个本来就问题重重的河北市场，搞得雪上加霜，在自己临床工

>医药\*\*年终总结

作无法正常进行的情况下，为维护公司利益，在河北市场“白色恐怖”的情况下，自己不怕打击报复，不怕丢饭碗，坚持从各种途径如实向公司高层反映市场实际问题，使公司得以掌握市场更全面的真实情况，及时对问题作出处理，不至于使河北市场毁于个别人之手。

三、深圳的再启动情况以及下步打算：

凡事说

篇四：

每日必做：1.早上用十分钟鼓舞自己，增强自信2.用十分钟做户外活动3.细化一次当天的工作4.参加一次鼓舞式的晨会5.整理一次所需的资料礼品等6.确定一次拜访医生的路线7.在医生上班时，以每位客户朋友礼仪性的问候一次8.到\*\*站，查看一次住院病人的情况9.同\*\*沟通交流了解一次用药的请况10.查房后，与自己的目标医生沟通一次11.给医生或\*\*帮一次忙12.拜访一位目标医生看能否约好外出活动一次13.中午给值班医生或\*\*买一份快餐或水果14.请一个医生吃饭或喝茶聊天15.了解一个医生的性格爱好及家人请况16.了解一个医生的社会关系17.参加一次找差距式的业务沟通会18.汇报一次工作并提出需要解决的问题19.夜访一次值班医生以增进感情20.熟记一个医生或\*\*的名字21.认真填写一次工作日志22.计划一下明天的工作23.给一个医生通一次电话或发条短信24.看一份报纸或\*\*杂志25.给家人和朋友通一次电话26.听一段音乐或唱首歌放松自己27.睡前二十分钟，找出当天工作中的不足每周必做：1．参加一次科室学习推广会。2．做一次重点医生的家访。3．请一个目标医生户外活动一次。4．交一个医生或\*\*做朋友。5．收集一次疗效显著的病例。6．根据可客户的爱好、学习一门知识。7．与一名优秀同事做一次请教沟通。8．与经理或主管谈心一次。9．与一名新同事沟通交流一次。10．浏览一次公司的网页，了解公司的最新动态。11．总结一次本周工作中的不足。12．协助主管开一次科会。13．参加一次找差距式的周例会。14．查找一次本周不足，制定纠错措施。15．参加一次‘案例’轮讲轮训课。16．核销一次本周的费用。17．认真制定下周工作计划及维护计划。【医药\*\*工作总结5篇】文章医药\*\*工作总结5篇出自

篇五：

1现时药价不断下降、下调，没有多在利润，空间越来越小、客户难以操作。2即使有的产品中标了，但在中标当地的种种原因阻滞了产品的销售，如某某省属某某药品中标，价格为：某某元，没有大的客源，只是一些小的，而且有些医院因不是医保、公费医疗产品，没销量，客户不愿操作，其它医院有几家不进新药也停了下来，也许再加上可能找不对真正能操作这类品种的客户，所以一拖就拖到现在。相比在别的省、市，这个品种也中标，而且价钱比省属的少，虽说情况差不多，但却可以进几家医院，每月也有销量，究其原因，我觉得要找就找一个网络全，这样的供货\*台更有利于产品的销售和推广。3、在各地的投标报价中，由于医药经验上不足，导致落标的情况时常发生，在这点上，我需做深刻的检讨，以后多学一些医药知识，投标报价时会尽量做足工课，提高自已的报价水\*，来确保顺利完成。4、在电话招商方面，一些谈判技巧也需着重加强，只要我们用心去观察和发掘，话题的切入点是很容易找到，

争取每个电话招商过程都能够流畅顺利，必竟在没有中标的情况下，电话招商是主要的销售模式，公司的形象也是在电话中被客户所了解，所以在这方面也要提高，给客户一个好的印象。二、所负责相关省份的总体情况：随着\*医药市场的大力整顿逐渐加强，医药招商面对国家药品监管力度逐渐增强，药品医院配送模式及药品价格管理的进一步\*\*，许多限制性药品销售的\*\*落实到位，(本文由免费提供，请注明)报价\*\*元，\*\*\*\*报价\*\*元，有的客户拿货在当地销售，但销量不大，据了解，在某某省的某某市，大部份医院入药时首先会考虑是否是今年又中标的产品，加上今年当地的\*\*是，凡属挂网限价品种，只要所报的价在所限价钱之内都可入围，这样一来，大部份的市场已被之前做开的产品所占据，再加上每家医院，每个品种只能进两个规格(一品两规)，所以目前能操作的市场也不是很大，可以操作的空间是小之又小。省内，我所负责的\*\*地区中标产品的销售情况也不尽人意，真正客户能操作的品种不多，分析主要原因有几点：1、当地的市场需求决定产品的总体销量。2、药品的利润空间不够，导致客户在销售上没有了极积性。3、公司中标品种不是该客户的销售专长(找不对人)。

>医药\*\*年终总结

**医院被服配送工作总结6**

自20xx年5月份担任体检中心护士长以来，在\*\*的\*\*，院\*\*、护理部的\*\*下及科室护理人员的配合下，主要完成了以下工作。

>一、体检工作

1、共接待来自莱芜市各企事业单位的来宾近8千人，体检种类包括健康体检、招工体检、入学体检、出国体检、机动车驾驶人体检等。增加收入的同时，也起到了筛查疾病增加病人的作用，据统计，其中检出率较高的是高血脂、高血压、脂肪肝、糖尿病、脑梗塞等疾病，做到了早发现早治疗，为病人减少了痛苦、节省了开支。

制定了《护理体检工作\*\*》、《护理体检岗位工作流程》、《体检工作操作规程》；建立健全了《体检登记》、《标本送检登记》、《体检档案领取登记》、《体检预约登记》、《机动车驾驶人体检登记》，使体检工作逐渐走向正规。

2、主动开拓市场，跟随\*\*走访企、事业单位\*\*，送上首席健康教育专家洪昭光的《不生病的生活方式》一书以及医院、科室简介，讲解养生保健知识及体检的重要性，既增加了各单位\*\*对医院的信任度又提高了他们的保健意识，现已走访50多个单位，通过走访，多个单位表达了体检意向，开发区的2个单位将我院定为招工定点体检单位。

3、制作了《体检中心简介》；注册了科室QQ并上传医学健康知识；开展了“关注健康、惠民体检”活动。通过各种方式对体检中心进行宣传，拓宽业务渠道。

>二、保健病房基础护理工作

严格按照《山东省医院护理质量\*\*标准及评价细则》做好日常基础护理工作，建立《卫生清洁记录》，督促保洁员做好每日清洁工作，做到卫生无死角，时刻为接收病人做好准备，为病人提供整洁舒适的病房环境。设施完备、干净舒适的保健病房已经接待了数十位矿区及市级、省级\*\*和外籍友人，周到细致的护理得到了他们的认可。

>三、人员的管理及培训

1、所有护士均为20xx年之后招聘的合同制护士，年龄小工作经验少，思想容易波动。在严格执行医院及科室规章\*\*的同时，采取亲情式管理，关心每一位护士，为她们解决工作和生活上的困难。利用科室QQ空间分享专业知识及励志文章，并及时了解科室人员的心理动态给予正确引导。通过这些方法，塑造了一支团结进取的护理团队，使工作气氛\*\*快乐，并把这份快乐传递给体检客户，让他们体会到亲人般的服务。

2、在完成日常工作的同时，在学好基础护理知识技能的同时，加强专业知识、技能培训，购买了《全民体检指南》、《如何看体检报告单》等书籍，每周\*\*学习。督促护士进行在职\*\*教育，现在所有护士都在读本科护理课程。专业的体检知识、熟练的采血技术和规范的导检服务得到了来宾的一致称赞。

>四、安全工作

是所有工作的重中之重。为保证护理安全，成立了科室质控小组，建立了考核\*\*，采取自查和互查结合的方式，至今无一例差错出现。如：采集标本时认真查对，标本送检前再次核对并签名，确保标本采集无差错；整理健康档案时查对所有项目，登记时再次核对，无误后密封档案。

为使今后的工作更上一个台阶，我们计划做好以下几个方面的工作：

1、加强礼仪培训，提升外在形象。体检中心作为医院的窗口科室，我们的\'言行举止、服务态度直接影响到病人对医院的印象，更需要加强服务礼仪培训。采取定期培训的方式，每周\*\*一次礼仪及形体训练，使护士形象、气质得到提升，最终使规范服务成为工作习惯，让客户体验到优质的服务。

2、注重细节，打造差异化服务。在细节服务上做文章，比如，对一些交通不方便的体检客户，提供上门送《体检档案》的服务；购买微波炉为老年人加热牛奶，让他们吃上热乎乎的早餐；注意保护体检者的隐私，密封体检档案，不随便谈论体检者的结果；总之，要通过细节工作，提升服务水\*，与同行业拉开距离，让客户享受到差异化服务。

3、与大型体检中心相比，还存在较大差距，体检设备还不完善，自动化体检业务还未开展，希望有机会到大型体检中心进修学习先进经验，取人之长补己之短，使我们的工作更加规范。

**医院被服配送工作总结7**

新旧交替的这一段，是一年的尾声、还是新一年的序曲？是结束，还是开始？这不重要。重要的是：旧的`一年，我经历了那么多，失去过、遗憾过；收获过、充实过……而对于新的一年，我的心中仍然有梦。梦若在，希望就在。

今年离我们已去，在过去的一年里我个人的工作做的并不是很好，可能是我还不够努力。也没有太多的经验，但我掌握出一点小小的技巧。在坐的各位应该都比我有经验多，希望你们也都不要保留了。利用今天的机会大家都畅所欲言吧。

其实做我们医药\*\*这行并不是说需要很多销售经验，但只要掌握了一些技巧我想离我们成功上量的难度并不是很大，不过也是与我们所在区域环境不一样的，但这些技巧是都应该是我们每个人可以的，做销售首先就是做人很重要，不过在做产品的时候我们首先应该对我们所的产品做为深入的了解，在就是我们所说的技巧，我们必须做到五勤，五快，至于五勤了就是脑勤，腿勤，眼勤，嘴勤，手勤；脑勤了就是我们要多想问题想想今天该去做什么，明天该去做什么？比如我们每天在睡觉之前想想我明天上午要到那里去，该去做什么，下午该到什么地方，该做什么？还有今天我有什么事情没有办完，需不要要给客户打个电话，但在给客户打电话我们一般应该在八点之前打过去，不要太晚了影响别人的休息。其实给打电话也并不\*\*我们的事情就可以办好了，医生也是人啊，他们并不是那么可怕的，那怕你一句小小的问候也许他心理会感觉很好。

第二腿勤了就是我们想到了要去做什么，只要去做不管你成功与否，但自己做了心理也就塌实了，在有没有事情要去做的时候或者在自己比较空的时候多到医院去转转，其实和他们聊天也是很有乐趣的呀，其实不一定是有事情了就去找他们，没事了就不管了这样是不行的，说白了有事没事我们都应该去关心下他们。之所以这样做也就是多多少少也会感动他们的，让他们觉得你是个勤劳的人。

第三眼勤，就是要多观察周围的事情，了解他们的一些需要做的事情，比如到办公室看见他们很忙，办公桌上又很乱看看他们科室能有什么我们是举手之劳的事情。不防大家都把他放在心理下次去了就可以做做。我举个例子，像我在做业务的时候到一家医院里是很热的夏天我以前每次去都会给他们带一个西瓜什么的水果之类的后来时间长了，他们说小陶你下次来不要这么客气了，但我在看见他们吃西瓜的时候啊就要到处找刀，以前我每次也就只知道吃，反正我拿来了你们弄好了我就吃点，我想我每次都买西瓜为什么不给他们带把刀去了，后来我去就帮他们带去，其实也不是很贵的东西，但他给我带了什么？从此以后我就成了他们那里的常客了，也不用每次买吃的了，自己到还有的吃。一举两得啊！虽然只是小事情但对他们来说却是件大事啊！

第四嘴勤就是想到了看到了，就要说最后就要做，人吗总喜欢听好听的话，你多说几句也没什么，但他心理感觉舒服啊，在这里我又要罗嗦了，比如我们经常到外地去了，就买买当地的特产带回去给重要的客户，那至于怎么说我想我不说大家也都知道了。

记得我每次到一家医院的药剂科去我每次都不会空手去的，哪怕一瓶饮料我都要带去的，因为那采购啊很喜欢这些小东西了，我基本上是一个星期去一次，但每次了那个\*\*在，她都不要，也没有给我什么好听的话。虽然嘴上说不要但最后还是收\*\*。前几天我又去，想来想去不知道买什么东西了，听一个朋友说宁波有一家买黄岩的橘子很好的，我就跑过去买了两箱过去，那\*\*也在我就进去了他看见我又拿东西了，他就说你再这样，下次你不要来了，我接过来说\*\*这是我一点的心意我到台州去了一趟给你们带了点黄岩的橘子很好的，你带回去赏赏，她当时看了下我就说你不要每次都这么客气了，你的药最近销的还好，你只要有正常的销量没什么事的。

不用经常来，有事我会给你打电话，或者你给我打电话来。这话不管是他说的是真心话但我心理也塌实了好多，我下次就敢大胆的和他沟通了，上次从萧山回去又给她带了两盒萝卜干回去。有时候啊这些谎言啊也是善意的谎言。没办法啊，为工作！在就是手勤，\*时没事的时候就多给客户发发信息，有些话用语言表达不出来的，用文字表达会更好些，什么节日啊问候下，信息一毛钱也许也会起到你所意想不到的结果，在圣诞节我给所有的客户都发出了一条信息，虽然只有百分之三十的客户给我回信息，但我已经很满足了。最后了五快了也就是前面的五勤了，想了就要去做，成功了我们再接再厉，失败了并不可怕，我记得我看了一个成功人士的一句话；坚强，用心的力量来为自己打气；人的一生不可能是\*\*\*\*的，所以打从你有自我意识的那一刻开始，你就要有一个明确的认识，那就是人的一辈子必定有风有浪，绝对不可能日日是是好日，年年是好年，所以当我们在遇到挫折时，不要觉得惊讶和沮丧，反而应该试为当然，然后冷静的看待它解决它。虽然在过去的一年里我工作上没有取得很大成功，但这就是我总结了出一些技巧，也是我在\*\*的带领下所学习到的。

在新的一年里，我想利用我目前所掌握的一点技巧，希望在各位\*\*\*\*下，和各位同任的帮助下，我给自己指定了一个计划，在完成目前我们主大产品的销量同时来开发出一些新的产品，目前我做的医院有可弗的有可由的我会保持一定的销量，尽量的再提高点销量，在所属于我所做的医院里没有开发出来的，我会尽量尽快的开发，在就是新品种的开发，具体的计划我会像我的直属上司\*\*汇报的。希望在新的一年里\*\*的\*\*下让我们更上一层楼，为了个人，为了公司我们一起努力吧，各位奋战在医药一线的同任朋友们，不要为了目前所面临的困难所感到茫然失措，相信自己的努力，创造出一个辉煌的明天，今天小才露尖尖角，明天定是荷花香气飞满塘！

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！