# 最新药店店长年终工作总结个人(模板16篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2025-02-21

*药店店长年终工作总结个人一20xx年x月对来说，是有里程碑意义的一月。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一月时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司的经营管理理念，估计以后的一洲连锁门...*

**药店店长年终工作总结个人一**

20xx年x月对来说，是有里程碑意义的一月。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一月时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司的经营管理理念，估计以后的一洲连锁门店会如雨后春笋般在温州这块沃土上遍地开花。

而作为一名连锁门店的店长，今年对我来说也是意义重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的角色不仅仅是一位管理者，更应该站到一个经营者的立场。

守业难，创业更难!既然公司给了我这样一个平台，我深感责任重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，所以一切事态的发展必须要在掌控之中。店长必须要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。

因为是店长，必须比员工站一个更高的层面;也因为是店长，员工就是你的战友，所以我们要并肩作战。不要刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长的执行力。

我是一个深受中国传统儒家思想影响的80后。我特推崇孔孟之道，修身养性，以仁义治国。其实管理一个公司也是一样的道理。企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它必须要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能达到这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。

作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴!一个高素质的、凝聚力强的和谐的团队，必定会为公司带来长远的经济效益。

一个人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值!如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么必须乘早换离或撤离，决不能有“食之无味，弃之可惜”的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，相信这个道理大家都懂。

作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，责任到人，“各人自扫门前雪”，每个人都做好自己的事情就不会有“他家瓦上霜”，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜欢自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的积极性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们梧田店的人其实一直都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越梧田，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好!

面对明年的工作，我深感责任重大。我们已经开业接近一年了，可是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云!唯有绩效才是王道!我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业的责任感，对公司高度忠诚，一切以大局为重。全面提升员工的整体素质。

三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，必须建立自己的客户群。任何一种优势都可以打败竞争对手。

四、提高自身的业务水平能力，去掉不和谐的音符，发挥员工的积极性，逐步使梧田店成为一个秀的团队。

**药店店长年终工作总结个人二**

20xx年对一洲来说，是有里程碑意义的一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司的经营管理理念，估计以后的一洲连锁门店会如雨后春笋般在温州这块沃土上遍地开花。而作为一名一洲连锁门店的店长，今年对我来说也是意义重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的角色不仅仅是一位管理者，更应该站到一个经营者的立场。

守业难，创业更难!既然公司给了我这样一个平台，我深感责任重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，所以一切事态的发展必须要在掌控之中。店长必须要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。因为是店长，必须比员工站一个更高的层面;也因为是店长，员工就是你的战友，所以我们要并肩作战。不要刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长最好的执行力。

我是一个深受中国传统儒家思想影响的80后。我特推崇孔孟之道，修身养性，以仁义治国。其实管理一个公司也是一样的道理。企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它必须要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能达到这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。

如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴!一个高素质的、凝聚力强的和谐的团队，必定会为公司带来长远的经济效益。一个人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值!如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么必须乘早换离或撤离，决不能有“食之无味，弃之可惜”的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，相信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，责任到人，“各人自扫门前雪”，每个人都做好自己的事情就不会有“他家瓦上霜”，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜欢自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的积极性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们梧田店的人其实一直都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越梧田，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好!

面对明年的工作，我深感责任重大。我们已经开业接近一年了，可是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云!唯有绩效才是王道!我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业的责任感，对公司高度忠诚，一切以大局为重。全面提升员工的整体素质。

三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，必须建立自己的客户群。任何一种优势都可以打败竞争对手。

四、提高自身的业务水平能力，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的积极性，逐步使梧田店成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结个人三**

转眼间，20年已随着时间的年轮渐行渐远，新的一年即将来临。回首这一年的工作历程，有艰辛，有喜悦，有收获也有感慨。

20年对来说，是有里程碑意义的一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司的经营管理理念，估计以后的连锁门店会如雨后春笋般在这块沃土上遍地开花。而作为一名连锁门店的店长，今年对我来说也是意义重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的角色不仅仅是一位管理者，更应该站到一个经营者的立场。守业难，创业更难!既然公司给了我这样一个平台，我深感责任重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，所以一切事态的发展必须要在掌控之中。店长必须要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。因为是店长，必须比员工站一个更高的层面。也因为是店长，员工就是你的战友，所以我们要并肩作战。不要刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长最好的执行力。

企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它必须要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能达到这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴!一个高素质的、凝聚力强的和谐的团队，必定会为公司带来长远的经济效益。一个人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值!如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么必须乘早换离或撤离，决不能有\"食之无味，弃之可惜\"的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，相信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，责任到人，\"各人自扫门前雪\"，每个人都做好自己的事情就不会有\"他家瓦上霜\"，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜欢自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的积极性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们店的人其实一直都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好!

面对明年的工作，我深感责任重大。我们已经开业接近一年了，可是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云!唯有绩效才是王道!我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业的责任感 ，对公司高度忠诚，一切以大局为重。 全面提升员工的整体素质。

三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，必须建立自己的客户群。任何一种优势都可以打败竞争对手。

四、提高自身的业务水平能力，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的积极性，逐步使店成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结个人四**

\*\*年\*\*月\*\*日，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，正是因为有你们的支持，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。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，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，仅供大家参考:

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。

**药店店长年终工作总结个人五**

回首在过去的3个月当中，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体人员的共同努力下，在新乐成功的又新开了一家新店，并顺利的通过了体系认证。作为一名新店长我深感到责任的重大，  作为一名新的店长，在工作上没有太多的管理工作经验，但是作为一名新的管理者明白这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个有责任心的管理者;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，在工作中：用心去观察，用心去与顾客交流，这样就可以做好。  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。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。成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店，面对将来的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清好工作思路，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。

**药店店长年终工作总结个人六**

转眼间，20xx年已随着时间的年轮渐行渐远，新的一年即将来临。回首这一年的工作历程，有艰辛，有喜悦，有收获也有感慨。

20xx年对一洲来说，是有里程碑意义的一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时间里，我们增开了3家连锁门店。因为刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一直秉承公司的经营管理理念，估计以后的一洲连锁门店会如雨后春笋般在温州这块沃土上遍地开花。而作为一名一洲连锁门店的店长，今年对我来说也是意义重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的角色不仅仅是一位管理者，更应该站到一个经营者的立场。守业难，创业更难!既然公司给了我这样一个平台，我深感责任重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，所以一切事态的发展必须要在掌控之中。店长必须要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。因为是店长，必须比员工站一个更高的层面;也因为是店长，员工就是你的战友，所以我们要并肩作战。不要刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长最好的执行力。

我是一个深受中国传统儒家思想影响的80后。我特推崇孔孟之道，修身养性，以仁义治国。其实管理一个公司也是一样的道理。企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它必须要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能达到这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴!一个高素质的、凝聚力强的和谐的团队，必定会为公司带来长远的经济效益。一个人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值!如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么必须乘早换离或撤离，决不能有“食之无味，弃之可惜”的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，相信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，责任到人，“各人自扫门前雪”，每个人都做好自己的事情就不会有“他家瓦上霜”，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜欢自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的积极性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们梧田店的人其实一直都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越梧田，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好!

面对明年的工作，我深感责任重大。我们已经开业接近一年了，可是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云!唯有绩效才是王道!我想重点主要在以下几个方面下功夫：

一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。

二、树立员工爱岗敬业的责任感 ，对公司高度忠诚，一切以大局为重。 全面提升员工的整体素质。

三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，必须建立自己的客户群。任何一种优势都可以打败竞争对手。

四、提高自身的业务水平能力，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的积极性，逐步使梧田店成为一个最优秀的团队。

**药店店长年终工作总结个人七**

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。

**药店店长年终工作总结个人八**

20xx年的岁末钟声即将敲响，回首20xx，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：对于一个终端零售店来说，首先是要有一个专业的管理者;三是要有良好的专业知识做后盾;四是要有一套良好的管理制度。成本核算是相当重要的,对药店成本控制,尽量减少成本,获得利润最大化.最重要的一个是要用心去观察，用心去与顾客交流，留住新客人并发展为回头客,这样的话你就可以做好。具体归纳为以下几点：

1.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。

2.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。

3.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。

4.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。

5.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。

6.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(七字真言：请，您好，对不起，谢谢，再见)，使顾客满意的离开本店。

7.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，门店的管理都是数据化、科学化管理，与几年前来比对店长的工作要求更加严格，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。

8.在本年度虽然业绩不错,但是还是存在客户的流失问题.

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的药店。 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.加强对客户流失量的调查与总结.寻找出流失原因,并且改进.

2. 对药店成本控制,尽量减少成本,获得利润最大化.

3.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

4.对内加强与员工的沟通,加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

5.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。

6.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。

**药店店长年终工作总结个人九**

回首在过去的3个月当中，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体人员的共同努力下，在新乐成功的又新开了一家新店，并顺利的通过了、体系认证。作为一名新店长我深感到责任的重大， 作为一名新的店长，在工作上没有太多的管理工作经验，但是作为一名新的管理者明白这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个有责任心的管理者;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。在工作中：用心去观察，用心去与顾客交流，这样就可以做好。 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。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。成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店。面对将来的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清好工作思路，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。

**药店店长年终工作总结个人篇十**

xx年即将过去，在这一年里，我们公司领导的正确带领下，在全体员工的共同努力下，各部门通力协作，通过全体工作人员的共同努力，克服困难，努力进取，圆满完成了下达的销售任务。在新春即将来临之际将\*\*年的工作情况做如下总结汇报：

一、销售情况

xx年销售，各区域销量分别为……

二、营销工作

为提高公司的知名度，树立良好的企业形象，在我们和客户搭建一个相互交流、沟通、联谊平台的同时，把更多的客户吸引药店来，搜集更多的销售线索。xx年本部门举行大小规模促销活动17次，刊登报纸硬广告xx篇、软文x篇、报花xx次、电台广播多次并组织销售人员对已经购产品用户进行积极的回访，通过回访让客户感觉到我们的关怀。

三、信息报表工作

报表是一项周而复始重复循环的工作，岗位重要，关系到x公司日后对本公司的审计和验收。

以上是对xx年各项工作做了简要总结。

本人从事该行业已有一年多的时间，在实际工作中发现了自己存在的不足和某方面能力的缺陷，现对于\*\*年的工作计划做如下安排：

1、详细了解学习xx公司的商务政策，并合理运用，为产品的销售在价格方面创造有利条件。

2、协调与x公司各部门的工作，争取优惠政策。加强我们的市场竞争力。

3、每周去药店与促销员沟通交流，了解产品销售情况，安排日常工作，接受销售人员的不同见解，相互学习。

4、销售人员的培训，每月定期产品知识的培训学习，以提高销售人员的销售技能、服务技能、团对意识、礼仪等。

5、合理运用资金，建立优质库存，争取资金运用最大化。

7、根据x公司制定的销售任务，对现有的销售人员分配销售任务。

8、一日工作模式，俗话说的好，好一日不算好，日日好才是好。

最后，在新春到来之际，请允许我代表专卖店全体销售人员，感谢公司领导和全体同事，在xx年一年的工作中对我们工作的大力支持与帮助。在此表示深深的谢意。在新的一年当中我们将继续努力工作，虚心学习

以更好的成绩来感谢领导和各位的支持。再次谢谢大家，祝大家新年愉快，合家幸福。

**药店店长年终工作总结个人篇十一**

打11月进入到这个团体以来，在老板和各位同事的帮助下使我迅速适应了新环境，积极融入到新的工作当中，这个两个月我学会了很多。药品的销售是一门技巧和学问，必须结合自己的专业知识及工作经验才能将它做好。

开药店是一项良心工程，但不意味着良心工程就该赔钱赚吆喝，以下有几点意见既可以赢得客源又能赚到利润：

1.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。

2.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。

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。

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。

第一，因为工作初期我对于药品销售经验技巧掌握不足，使得药店销售业绩不能得到很好改善。

而从三月开始经过一个月时间的培训锻炼，我已经初步掌握全店1730余种药品知识，并将知识逐步运用实际工作当中。

第二：由于前段时间药店药品摆放情况不佳，直接影响到药店的整体形象。

经过一周时间的整理、编写严谨、详细的药品摆放规则，已经初步解决了这一问题。

第三：上半年时间我也对于药店各部门之间的工作沟通进行了改进，让各部门职能更加紧密衔接，以避免纠纷引起等问题。

第四：加大营业员之间的相互沟通、相互学习，促进建设一个团结、友善、互帮互助的工作集体。

**药店店长年终工作总结个人篇十二**

回首20\_\_年4月到7月,是播种希望的一季度,也是开拓未来的一季度,在上级领导的正确指导下,在公司各部门的通力配合下,在我们树木岭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,1是要有一个专业的管理者;2是要有良好的专业知识做后盾;3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”.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.,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树木岭店.

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.

**药店店长年终工作总结个人篇十三**

每个药店店长至少要做到以下几个方面：

1、高尚的职业道德

优秀的店长必须具有高尚的经营道德、良好的个人品质、强烈的责任感。严格遵 守药店经营规范和各项规章制度，随时把自己置于店员监督之下，以身作则，只 有这样才能具有凝聚力和号召力。

2、良好的个人信誉

店长讲话不能随心所欲，要得体，有分寸，信守诚诺。俗话说“言必行，行必果”。 只有这样才能对周围的店员产生影响力，从而赢得店员的信任和好评。

3、积极的实干精神

在日常经营管理中，店长要按照客观规律办事，用自己的专业知识和经验来搞好 经营管理。当药店遇到困难时，店长更应发挥作用，带领店员努力闯关，使药店

尽快走出困境。

4、 较高的业务技能

俗话说，“打铁先得自身硬”。药店店长必须努力学习、提高业务水平，只有业 务技能过硬，店员才能佩服你、认可你。店长还应尊重知识、尊重人才，对表现 好的店员，要注意发扬其优点，而不能心胸狭隘，嫉妒和压抑人才。

5、时刻有危机意识：

即时时刻刻有坐在火山口上的感觉。药店行业竞争的空前激烈，企业发展的好坏， 都直接影响到个人的生存与发展。如何利用有限的资源去寻求药店最大的生存和 发展空间，成为店长苦苦思索的难题，因而在工作中必须有危机意识，不能有丝 毫懈怠。

6、要有经营者意识： 开门迎客遇到各种各样的麻烦事，店长要从经营者的角度 去考虑问题，摈弃本位思想，在自己能力范围内，一力承担，趋利避害。

7、要有教练意识：

对店员，授之以“鱼”不如授之以“渔”，教以方法和手段，比如商品陈列的方 法、商品组合销售的方法等，并训练其举一反三的能力。有些新员工接待顾客时 有恐惧心理，店长应及时帮助他们消除这种恐惧心理。

8、要有超前意识：

对药品市场销售信息、竞争对手、对手销售动态保持高度敏感性，及早准备，并 将信息反馈至总部，以备参考。

9、要有成功意识：

店长乃一店之主，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，更 重要的是有坚持和不服输的心态，即要坚持不懈，不轻言放弃。

要成为优秀的药店店长，必须经过长期的专业训练，要精通医学、心理学、营销 学、表演学、口才学、人际沟通以及咨询管理等。不但双手敏捷，双肢勤快，而 且思考灵活。使用双手的是劳工;使用双手与脑袋的是舵手;使用双手、大脑、 心灵的是艺术家;只有使用双手、大脑、心灵再加上双脚的，才是真正优秀的药 店店长。

**药店店长年终工作总结个人篇十四**

回首在过去的3个月当中，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体人员的共同努力下，在新乐成功的又新开了一家新店，并顺利的通过了体系认证。作为一名新店长我深感到责任的重大，

作为一名新的店长，在工作上没有太多的管理工作经验，但是作为一名新的管理者明白这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个有责任心的管理者;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。在工作中：用心去观察，用心去与顾客交流，这样就可以做好。

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”。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。

成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店。面对将来的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清好工作思路，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。

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。

**药店店长年终工作总结个人篇十五**

任务指标完成情况

1、20xx年实现销售总额××万元， 同比增加××万元，增长率为××%，任务完成率为××%。实现毛利××万元，同比增加××万元，增长率为××%，综合毛利率××%。

2、各柜组经营情况比较(此处为表格)

销售分析：20\_\_年销售同比增长的柜组有×个，增长额为：××万，其中增长额最大的柜组是××,增长销售××万;××新柜实现销售67.94万。销售同比下降的柜组××个,下降额为：××万元。其中：××下降15.23万，××下降7.48万，××下降6.01万。

毛利额分析:毛利额比去年同期增长10.77%。其中××个柜组毛利额增长，增长额××万;新柜组增加毛利额15.17万。毛利额增长主要是××提升了柜组的经营质量。

3、销售排名前20位品种(此处为表格)

销售额前20位品种带来的总销量为××万，占总销售的××%，实现毛利额××万。

4、毛利额前20位品种(此处为表格)

分析：毛利额前20位品规带来的总销量为××万，实现毛利额××万，占总毛利额××%。

主要工作开展情况

(一)品类管理工作

1、组织柜组学习传达公司关于品类管理的相关内容及陈列要求。

2、按公司要求完成品种清理。目前我店经营品种中，共有××个，占公司总目录的××%。其中：××类 ××个、××类×× 个、××类××个、××类×× 个;

清理动销率低的品种××个，20xx年销售金额××万元，目前库存××万元(零售价)。库存压力较大。

按要求清理现有品种价格带。共计××品种进行价格调整。

清理滞销中药品种，对××中药产品进行了清理下柜和退回。

(二)团购工作。完成了清凉一夏团购任务××。

(三)促销活动。先后开展元旦、春节、三八节、美容瘦身季、五一节活动、店庆、端午节等大型活动。开展进社区服务活动，通过免费检测血压血糖微量元素等定

期活动，上半年新增有效会员××人;组织完成了上半年会员积分礼品兑换工作。组织活动销售总计××万余元，活动平均客单价达到××元。

(四)继续加强店员的培训工作。每周的晨会转向以培训为主。重点是经验交流、销售亮点介绍、促销政策培训等;学习金牌店员销售心得，参观××大药房陈列，交流经验;店员培训继续推进，组织了重点品种××、××、××产品培训各一次;强化柜组内训工作。

(五)基础管理：

1、组织全体店员学习和传达了20xx年零售经营目标、工作措施和管理要求，进一步统一思想。

2、人员的调整。按照人员优化配置的原则，确保重点柜组的要求，完成店员调整××人次，在人员非常紧张的情况下，通过合理安排，基本满足了经营需要。

3、柜组的调整与改造。完成××、××柜组重装改造和陈列调整。

4、配合公司开展陈列竞赛，××柜组陈列有所改善，但柜组的现场管理整体有所改进，××柜组改变效果明显，陈列管理依然需要继续加强。

**药店店长年终工作总结个人篇十六**

本人自参加工作以来一直以“服从领导，扎实工作，认真学习，团结同志”为标准，始终严格要求自己，较好地完成了各项工作、学习任务，并取得了一定的成绩。在领导的指导、关心下，在同事们的帮助支持、密切配合下，我不断加强学习，对工作精益求精，能够较为顺利地完成自己所承担的各项工作，个人的业务工作能力有一定的提高，现将这一段时间的工作情况总结如下：

紧紧围绕工作重点，认真学习和执行相关医药法规，不断加强自身医德修养，始终坚持以全心全意为广大群众服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责，对技术精益求精，刻苦钻研业务技术，努力提高业务技术水平，圆满地完成了各项工作任务。 2.自任职以来，始终坚持工作质量第一，服务质量第一。

工作中，严格按照《药品管理法》的规定，加强对药品质量的控制把关，严防假、冒、伪、劣药品进入本店。同时，做好毒、麻、剧等特殊药品的管理，确保用药安全有效，防止舞避现象的发生;积极协助领导指定和完善单位药品管理制度、先后制定了《药品质量管理制度》、《药品保管制度》《药品发放工作制度》等管理制度，使药品管理趋于制度化、规范化，避免了违规操作和差错事故的发生;工作学术方面有了很大的进展，积累了较多的工作经验，提高了自己的业务技能，较好地完成了本职工作。以医药法规为准则，时刻以高标准要求自己，坚决纠正和杜绝医药行业中的不正之风，使本人的政治素质与业务素质达到了药师的水平。

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，我的政治和业务素质都有较大的提高。在工作期间，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。

在工作中，我能认真遵守单位的各项规章制度，严以律己，忠于职守，生活中勤俭节朴，宽以待人，能够胜任自己所承担的工作，但我深知自己还存在一些缺点和不足，政治思想学习有待加强，业务知识不够全面，有些工作还不够熟练。在今后的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，加强各方面的学习，积累工作中的经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在工作中磨练自己，圆满完成自己承担的各项工作。

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。

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。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，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。

转眼间20xx年上半年已经过去，通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下总结。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客的真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

在这半年里虽能完成任务，但还有许多毛病，希望能在领导的指导和自己的努力下，更好的完成下半年的任务，为我们的20xx年画上一个完美的句号!

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！