# 药店营业员的工作总结和工作计划5篇

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-03-15

*全面的工作总结，也能够更好的反映出我们工作中存在的问题，在职场里，大家可以定期写工作总结，帮助发现工作中的得益和难题，以下是小编精心为您推荐的药店营业员的工作总结和工作计划5篇，供大家参考。转眼间20xx年已经过去，通过学习和时间的漂移也该...*

全面的工作总结，也能够更好的反映出我们工作中存在的问题，在职场里，大家可以定期写工作总结，帮助发现工作中的得益和难题，以下是小编精心为您推荐的药店营业员的工作总结和工作计划5篇，供大家参考。

转眼间20xx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！

营业员是药店的核心之一,一个药店的好与不好,一大半就是看这个药店的营业员如何,药店大多数是做回头客的生意,而药店营业员又要做到小病做医生大病做参谋,要给病人以安全感..等等,药店的营业员可不是闹着玩的..要治好病的同时又要赚到钱,这个才是艺术营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单 还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂，。营业员以微笑服务为主题

我学到了不少的有关于药品方面的知识,也从中总结出了一些我认为比较重要的东西,什么重要什么先做,保证工作质量及提高工作效率。说起工作,一般我都会提前10分钟左右到店里,理理情愫,准备这一天的上班。当看到顾客,我都会微笑的说: “先生,(或其他)您好!” 类似的礼貌用语,如“对不起” ﹑ ……

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求－－药店营业员销售方程式 观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求－－药店营业员销售方程式

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢？ 察颜观色 通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。 店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品；衣着考究的人可能去买最便宜的感冒药。因此，药店营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

转眼间，我来到工作已经快三年了。在xx大药房xx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。

我很荣幸加入立丰药业有限公司，有幸成为该公司的一名营业员，营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我要在工作中不断的加强自身学习，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，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及服务理念，同时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、药品的摆放及位置，用法用量和功能主治，这是要当一名药店营业员的基本功，作为一名合格的营业员是以微笑服务为主题。

现总结以下两点：

一、工作回顾

我用销售方程式来了解顾客的需求=观察+试探+咨询+倾听，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,而是要通过推荐一两个品种来观察顾客反应。

回顾这半年来的工作情况收获颇多，在此感谢店长及各位同事，正是因为有你们的支持、关心和帮助下，才使我较好的完成了自己的本职工作。同时感谢立丰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，同时也锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，每天清洁货架上药品，与顾客交流，虽然繁琐，但是我乐在其中，为每一位顾客提供更优质的服务，做一名优秀营业人员。

二、今后工作

在今后工作中，我在全面学习同时，重点学习专业知识，掌握更多业务技能，在工作作风上遵守公司各项规章制度，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，时刻牢记自己的职务和义务，严格要求自己认真完成店长及领导所落实的任务，最后，我将以崭新精神状态投入到工作中，努力学习，不断提高自己的专业知识，提高工作效率。

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：

1、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。

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！