# 社区药店工作总结范文(必备13篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2023-12-21

*社区药店工作总结范文1繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾20XX年的工作历程，我一直以“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，现总结如下：20XX年的工...*

**社区药店工作总结范文1**

繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾20XX年的工作历程，我一直以“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，现总结如下：

20XX年的工作在领导的支持和有关同事的配合下，比较圆满地完成了自己的各项工作，在政治思想觉悟和业务工作能力等方面都取得了一定的进步，为今后的工作打下了良好的基础。自参加工作以来，在领导和各位同事的关怀帮助下，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。一年来我的政治和业务素质都有较大的提高。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。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。

在工作上，调配处方时认真地了解处方内容，按照调剂原则及有关规定从事有关技术操作，正确无误地配发质量合格的.药物；对患者，礼貌、热情、大方，说话和气文明，耐心解释患者的问题，使患者清楚无误地了解药品用法和有关注意事项，为患者安全、有效、经济地使用药品提供最佳服务；平时主动将药物信息和动态告知医师和护士，以达到彼此协作，协助医护人员合理地选药和用药，共同为患者服务。勤奋学习，不断提高业务、汲取药学专业知识，掌握新技术，学习新理论，适应专业发展。

在平时团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记党员的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

在纪律上，能遵章守纪、无故脱岗串岗，团结同事、务真求实，认真执行各班岗位职责。在做好本职工作的基础上，积极为科室发展努力，希望明年的工作量能够再上新高。

在平时，我对\_理论和“三个代表”重要思想、党的\_精神进行了认真学习。积极参加了保持\_员先进性教育活动，政治思想觉悟得到进一步提升。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作和经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

**社区药店工作总结范文2**

回首20xx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。

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。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、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。

**社区药店工作总结范文3**

>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。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。

**社区药店工作总结范文4**

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。给病人以安全感，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。

**社区药店工作总结范文5**

一年的时间就这样走过了，在经过一年的努力后，我最终能够说在不断的成长中得到了更多的提高。一年的时间过的真的是很快。作为医院药剂科的我，一年来认真努力的实××，今年年对我来说，也是一个相当值得怀念的一年，我相信随着我渐渐的成长，我会有更多的提高，这些都是我会做好的事情，我相信我能够做好，我会在不断的成长中，得到的发展的实××，是一种期待，是对自我成长的期待，是对自我主角开始转换的期待，更是对自我梦想的期待;学××，也有一份惶恐，有对自我缺乏信心的不安，有对自我无法适应新环境的担忧，更有怕自我会无所适从的焦虑。

转眼间一年的实××就快结束了，这几个月来，在单位领导教师们的精心培育和领导下，经过自身的不断努力，无论思想上，学××上还是工作上，我都学到了很多很多。

在工作中，我严格遵守医院规章制度，认真履行护士职责，尊敬领导、团结同事、关心病人、不迟到、认真工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优质化，基础护理灵活化，爱心活动经常化，将理论与实践相结合，并做到理论学××有计划，有重点，护理工作有措施、有记录，工作期间始终以爱心、细心、耐心为基本，努力做到眼勤、手勤、脚勤、嘴勤想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患者供给服务，树立良好的医德医风。

以前的我们一向沉迷在自我梦幻般的国度里，没有真正的去了解自我生活的这个社会，此刻的我从自我的天地里慢慢地走出来了不会再天真的只活在自我的世界里无视其他的存在。对一些自我理解不了改变不了的事情自我仅有理解不再抱怨，对那些自我不欣赏不认同的人，在工作上合作生活上疏远，对那些和自我思想相左的人就是任何话语都是无用的。凡事做到自我心中有数就好了，也许是因为自我还很年轻还很幼稚还很天真有时在冲动的情景下还是会做错事情，也许正是这样自我得到了丰富的经验，才懂得如何完美的处理事情，随着时间的流逝自我在慢慢地成长着，也成熟了许多，人生就是这样，仅有经历的多懂得的才会更多，人际关系的处理是一门很难学的课程，也许我学一辈子也不会学明白，要活到老学到老的。

这段期间的实××让我学到了许多知识和技能，有机会将理论与实践有机结合，受益匪浅。今后定必认真总结，及时反思，多向别人学××，使自我不断提高，日渐完善，同时紧记不论遇到什么困难，不要对自我失去信心这个道理，逐渐走向成熟。在各级领导的帮忙和同事们的支持下，工作虽然取得了必须成绩，但与其它同道相比还有差距，自我尚须进一步加强理论学××，并坚持理论联系实际并为实际服务的原则，做好为师生员工服务的这一大项工作。我决定，在今后工作中，要继续努力学××，继续努力工作，努力克服理论上的不足和实际本事的不足，以期能够创造更加优异的工作成绩。

今后，要更加善于学××、善于总结，与时俱进，紧跟时代步伐，学××掌握更新更好的医学技术，造福社会，造福病人的同时，完善丰富自我的人生。

**社区药店工作总结范文6**

充满机遇与挑战的一年已经过去，衷心感谢各位领导一年来对我工作的支持、监督、指导及对我个人的帮助，这一年，药店各方面得以新的发展，各项工作顺利开展和管理水平得到进一步提高，圆满完成全年的销售任务，现将本人一年来工作情况总结如下：

一、是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，做好承上启下的桥梁作用，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，增强本店的凝聚力。

二、是做好药品管理，保证足够的货源和药品供应，在工作中根据季节的变化用药情况及时调整进药计划，做到药品常用常新，对于顾客急需的店内暂时没有的药品我们帮他从总店订购，方便了他们的及时用药；药品入库后，认真做好进药的查对和验收；认真做好药品的有效期管理和药品的日常养护，每日观察温度、湿度的变化，并做好登记工作；按规定分类储存陈列药品，以利于顾客选购；严格执行国家的药品价格政策，明码标价；销售处方药时凭处方销售，处方按规定保存备查，同时设立非处方药品专柜，贴有明显的区域标识。

三、是做好财务对账工作，根据公司的统一管理及要求，每天进行结账并及时缴存现金及财务报表，盘库结束后及时汇总相关信息送交财务，做到药店帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确，严格执行药品销售价格，无论选择何种支付方式均实行同价。

四、是努力改善服务态度，提高服务质量，为群众选药、购药提供健康咨询服务，让他们买到安全、放心的药品；营业人员仪表端庄，热情接待顾客，使药店成为面向社会的文明窗口。

五、是尊重和服从社保、药监等管理机构的领导，及时将上级精神贯彻传达到每一个员工，严格遵守《\_药品管理法》和执行医保卡刷卡管理的相关规定，及时完善从业人员的健康证明、教育培训等档案资料，做到依法经营。

六、是保证环境秩序优良，店堂整洁明亮，保证没有与经营无关的物品堆放，没有闲杂人员长时间逗留，没有未经许可的坐堂医生开展诊疗服务。

一年来尽管做了许多工作，但仍存在众多不足之处，一是专业理论知识有所欠缺；二对工作创新力度不足。面对20xx年的工作，我深感责任重大，重点做好以下几个方面工作：一是爱岗敬业，顾全大局，努力提升自己的各项业务素质，严格要求自己，强化服务质量；二是加强团结协作，创造最良好、无间的工作环境，发挥员工最大的工作热情，打造一个最优秀的团队；三是坚持对药品缺断货的追踪，及时调整药品结构并合理控制库存；四是强化现场管理力度，认真落实药店环境、卫生，树立良好形象，努力提升总体业绩。

**社区药店工作总结范文7**

在这个将近三个月的假期中，我们大学生进社区，体验了社区工作。虽然时间有限，但在短短的几次接触中，我们帮扶社区孤寡老人，做社区问券调查，为图书馆整理图书。积极响应学校实践育人，服务于人的理念。社会实践活动给学生们提供了广泛接触基层、了解基层的机会。深入基层，深入社区，能从中学了很多书本上学不到的东西。当我真正投身实践活动才发现，原来它并没有我原想的那么容易，通过参加活动，使我逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践中认清自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我对自己有一个正确的定位，增强了我努力学习的信心和毅力。这次短暂而充实的实践对我走向社会起到了一个桥梁作用、过渡作用，是一个重要步骤。

对我们志愿者本身来说，这次活动是：奉献社会，我们通过参与社区工作，有机会为社会出力，尽一份公民责任和义务；是丰富生活的体验，利用闲余时间，参与一些有意义的工作和活动，既可扩大自己的生活圈子，更可亲身体验社会的人和事，加深对社会的认识，这对大学生自身的成长和提高是十分有益的； 是提供学习的机会，志愿者在参与志愿工作过程中，除了可以帮助人以外，更可培养自己的组织及领导能力。学习新知识、增强自信心及学会与人相处等。 对帮服对象而言，这次活动首先能够使他们 接受个人化服务。 这样的志愿服务，在为需要帮助对象提供资源的同时，更能发挥服务的人性化、个人化及全面化的功能，从而令服务对象受益；其次，能够帮助融入社会，增强归属感。 通过志愿者的服务，能有效地帮助服务对象扩大社交圈子，增强他们对人、对社会的信心，同时，志愿者以亲切的关怀和鼓励，帮助服务对象减轻接受服务时的自卑感和疏远感，从而使其建立自尊心和自信心 。

**社区药店工作总结范文8**

回首20XX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。

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。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。

**社区药店工作总结范文9**

7月1日－31日，我在西门药店中医馆进行了为期一个月的实践锻炼。虽然只有短短一个月，但是对药理知识、为人处事和经营管理等方面的认识都有了必须的提高。

药理知识有所丰富。中药是我们国家特有且博大精深的一门学问。对我们这一代来说，接触中药的机会是比较少的，即使在自我生病的时候也是西药主治，因此，对中药进行基本的药理知识学习和药物实体认识是十分必要的。从生活上而言，平常的小痛小病能够自行处理，而且中药的药性比较温和，没有西药那么大的副作用；从思想上而言，有助于中药这项国粹的继承和发扬。经过一个月的实习，我已经能分辨一些常用的药物，如党参、生晒参（西洋参）、麦冬、苍术等，并对其药性和作用有必须的认识；能看懂一部分药方，对一些需要先煎、后下、灌纱布袋的药物都能决定；对于药物的包裹也有必须的技术熟练度。

为人处事有所成熟。中医馆是一个向外开放的窗口，所以在做好撮药这项工作的同时还要和顾客、坐堂专家和同事进行必须的交流。对中医馆而言，顾客群比较大，但是年龄特征比较明显，大部分是老年人。老年人由于生理上处于衰退期，所以务必对他们多一份耐心、多一点关心、多一些爱心。另外，也要区别对待患有某些个性病症的病人，如精神上的疾病，这并不是说对他们抱有歧视的心理，但由于其所患病症的特殊性，往往伴随出现一些突发性事件，我们需要对其多加关注。突发事件其实十分能锻炼一个人的随机应变潜力，但是务必把握原则。拿药店来说，就务必坚持顾客第一的原则。比如由于工作人员的估计错误，一位患者拿不到代煎的中药，而且此时正好碰到药店停水，这位患者十分愤怒，一向指责药店不信守诺言，那么此时，我们能够断定职责方是我们，需要弥补顾客的时光和精力，所以我们提出了药煎好后送货上门的对策，并且得到了患者的认同。

管理经验有所积累。在经营管理方面，西门药店给我的感觉是严格要求、顾客第一。作为一家药店，严格的要求是务必的，因为经营的是药材，关系病人的健康，甚至生命，所以不能有丝毫差错。进货，有专门的正规渠道（萧山医药公司）；验货，由资深的老药师带领仓库部门人员对每一袋进店的药品进行形、味、色的严格审核；出货，由一套电脑系统控制，每次出货都需要登记，并在每个星期一进行盘仓。在撮药时，经理严格要求营业员间不得相互嬉笑，以免因分心而造成药物种类或剂量的差错。作为一家店，顾客的要求和利益应是第一位的，在工作和解决问题上都务必牢记这一点。比如，一次几位黄岩来的患者到药店抓药，撮完药，一位患者发现自我的药撮多了十付，于是，硬要退，一向坚持自我只要抓十付。但当时，店里刷医保和收银台的工作人员发现该患者药量比较多、数额比较大，都个性跟她确认过。顾客一向坚持是店员的失误，坚持要退，最后经过调解，还是给她们退了，让她们满意的回去。由此，我得到启示：有时候，一点小利是不足挂齿的，像西门药店这样名声响亮的百年老店，信誉和形象才是最重要的。

但是，在实习期间，我觉得药店人员分工不是很明确。刷医保和收银的人员是不固定的，撮药的工作人员会被轮流安排操作，个性是刷医保的人员，很多时候是谁有空就去。因此，我推荐各班次就应明确人员分工，落实职责，将刷医保和收银的人员固定下来。这样能够避免因人员流动频繁，交接班时交代不清楚而发生错误；避免代刷医保而产生的职责不清现象；减少员工经常需要帮忙加班刷医保的现象。但是中药师的专业认证还是要同步进行，因为即使是刷医保和收银工作也需要必须的药理知识。

在西门药店实习的一个月，让我看到了万丰“大气经营，精细管理，开放合作，诚信发展”的现代化科学管理理念，让我相信，万丰是我们社会新人锻炼潜力的良好途径、踏入社会的坚实桥梁、自我发展的最佳平台。

首先总结实习的动机与概况。作为一名连锁药店公司的财务人员，而且是全国排行第三的实力派连锁药店，去了解基层运作是很有必要的。我实习的地点是新开张不久的龙津西店。第一天上的是早班，早上8点之前就得到达，这天店长不在，就跟着店员们一起打理店里的一些简单事务。实习第二天，店长驻店，安排我上行政班，也就上下午跟了两个班的人一起上班，相对轻松的一天。对比发现，两个班的同事都很积极努力，不甘落后。班长熊平很认真负责，起到到头榜样的作用，实习第三天也就是最后一天的门店实习，因为熊平与小方休假，我继续上早班，所以工作量最大的也就是第三天。

其次总结实习所得。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。

最后也是最重要的，总结实习的主要目的，这次实习主要目的是了解收银的工作，以方便知悉财务部门统计门店营业收入的具体来源。门店的营业收入主要就是销售药物的所得，主要就是通过收银机读取药品条码，由系统记忆，到交班时再结账得出当天的营业额。店员将当天取得的收入款项存进银行，并且将银行存款回执单与收银机汇总单核对，无误后，将累计十天的汇总票据交与财务部。平时店内商品调拨与店店之间的商品调拨也要在系统中做好记录，以确保账实相对。

**社区药店工作总结范文10**

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，品种的种类齐全来讲，专业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，实则赚信任，赚了口碑，\_欲擒故纵\_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：因公司的内部价格体系不完整，所以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太满足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，\_机会\_是梯子两侧的长柱，\_能力\_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。

**社区药店工作总结范文11**

我叫xx，大学本科学历，临床药学专业毕业，\_党员，20xx年8月参加工作，20xx年10月被任命为药剂科主任，20xx年6月被评为主管药师职称。参加工作以来，在领导的关心支持下和同志们的配合帮助下，我围绕工作重点，努力学习，开拓创新，扎实工作，团结带领科室人员顺利完成药剂科各项工作任务，取得较好成绩，多次受到上级部门的表扬。现将工作学习情况总结如下：

一、加强学习，具有较高理论水平和业务能力。参加工作后，我始终把学习放在重要位置，认真学习党的路线、方针、政策，关心国家大事，不断提高政治觉悟。加入中国\_以来，努力以\_员的先进性和纯洁性要求自己，树立正确人生观、价值观，的在日常的工作和生活中讲大局讲奉献。积极参加各类学习培训和继续医学教育。刻苦钻研医学和药剂学知识，先后获得浙江大学临床医学专科文凭和中国医科大学临床药学本科文凭，并被评为同时积极组织科室人员进行药学知识和相关法律、法规的培训，提高科室人员的业务水平。

二、敬业爱岗，乐于奉献，工作业绩突出。

狠抓药品质量，我把加强药品质量管理放在重要位置，认真按要求做好药品验收、入库、出库、养护等各项工作，按要求储存、保管药品，确保药品质量。

**社区药店工作总结范文12**

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。

**社区药店工作总结范文13**

转瞬间20xx年就要过去了，即将迎接新的一年，回首这一年来的工作，有硕果累累的喜悦，也有遇到困难挫折时的惆怅，在领导的指导、关心下，在同事们的帮助支持、密切配合下，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，业务工作能力有了很大的提高，也有更好的心态去面对挫折。现将这一段时间的住院药房个人总结汇报如下：

一：工作方面：

在这一年里，自觉加强学习，加强同事交流，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，我在实践中掌握方法积累经验，以工作任务为牵引，依托工作岗位提高，通过观察和实践锻炼完成任务。另一方面，不断丰富知识掌握技巧，在领导和同事的帮助下，不断进步，更好的完成工作，对工作精益求精，不断完善。“没有最好，只有更好。”对工作有更深入的了解和掌握。

二：思想方面

一年来，我始终严于律己，始终树立正确的世界观，人生观，价值观。并用这些指导自己的的学习，工作和生活实践。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

三：生活方面

在住院药房的二年多，我和同事们建立的深厚的友谊和感情，就像一个大家庭一样。在工作中，我们遇到了难题，大家就一起商量讨论，交流改进。工作之余，还一起参加体育活动，不仅锻炼了身体，也很好的促进的感情。更重要的是为以后的努力工作打好了坚固的基础。

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！