# 药店专业知识工作总结(精选24篇)

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2025-05-03

*药店专业知识工作总结1时光如梭 ! 转眼间我来到ｘｘ药店工作已经ｘｘ年的时间了。在这ｘｘ年的时间里，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ｘｘｘ全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短...*

**药店专业知识工作总结1**

时光如梭 ! 转眼间我来到ｘｘ药店工作已经ｘｘ年的时间了。在这ｘｘ年的时间里，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ｘｘｘ全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的专业知识和销售技能，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。

**药店专业知识工作总结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XXX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\*\*。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\*\*”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\*\*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\*\*过去。我将以更精湛熟练的业务治理好

我们华东店。

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．\*\*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\*\*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。

**药店专业知识工作总结3**

20xx年是xx药房连锁有限公司具有里程碑意义的一年，xx药房有限公司收购xx全部xx股权，以xx的股权控股xx药房连锁有限公司，使xx成为xx药房的一个控股子公司，为xx的稳定，快速、健康发展提供了良好的契机。一年来，尽管内部矛盾突显，千头万绪，纷繁复杂，外部医药零售市场竞争激烈，形势严峻，我们能够正确面对困难和挑战，今年重新设置了内部\*\*架构，出台了多项管理\*\*，更新了微机程序、\*\*了xx编码，快速开发了多家连锁直营店，成立了自己的配送中心，取得了经营管理的良好业绩。

>一、加盟xx控股xx药房有限公司，完成股权转让

今年，公司顺利完成了自然人股权转让，并于x月x日成功召开了第x届第x次股东会、董事会、监事会，企业更名为xx药房连锁有限公司，成为xx控股xx药房有限公司的一个控股子公司。这一具有里程碑意义的重大事件为xx长远、稳定、快速、健康发展提供了良好契机。

>二、实现“批零分离”、整合\*\*架构

按照xx控股“批零分离”的要求，上半年xx与xx公司整体分离，并重新整合了内部\*\*架构，组建了营运管理部、综合管理部、财务部、采购部、物流部、门店管理部、门店开发部等。

>三、强化内部管理，健全规章\*\*

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章\*\*的同时，做好经营的后勤服务工作。

1)狠抓\*\*建设：今年来制定“20xx年发展目标规划”、“三年(20xx-20xx年)发展目标规划”、“20xx年分配\*\*及绩效考核办法”，逐步完善内部激励机制，体现“按绩取酬”、“多劳多得”的分配原则。为规范促销费管理，制定了“关于加强厂方终端促销费管理的有关规定”。

2)细抓行政管理：建立健全了各项基础台账，收发文登记、档案保管、工章使用登记等。对固定资产进行彻底的清查核对、登记造册，并建立了电子文档。及时完成新老门店的装修、改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，\*\*管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。及时完成各类证照变更登记工作，为申报了xx老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保任务按质、按时完成，节假日加班是非常正常的事情。

3)实抓安全工作：连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全\*\*，出台了“安全生产管理”\*\*及“安全工作责任制”;二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火机等;三是开展经常性的安全检查工作;四是排查安全隐患，发现问题及时解决，从而确保了全年无重大安全事故。

4)狠抓质量管理，巩固gsp成果。我们严格按照gsp规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题及时纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了gsp成果。

5)强化人力资源管理。今年综合管理部在优化人力资源，提高人员素质，绩效考核，员工培训等方面做了许多工作：一是及时考核，发放岗薪工资;二是根据企业发展需要适时招聘各类技术人员;三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工上岗培训;四配合收购xx、xx连锁店做好人力资源统筹安排。五是正常申报各项社会劳动保险。

>四、完善信息系统，保证经营工作的顺利开展

今年信息系统进行了三次较大的调整，一是xx批零兼营程序调整，二是部分品种\*\*采购时程序调整，三是彻底\*\*后程序调整，三次调整我们信息人员均花费了大量的时间和精力，加班加点，及时完成程序调整，保证了三次调整的顺利进行。

今年新开门店的不断增加，信息人员在不增加的情况下，完成了所有门店的计算机新增、系统安装及维护工作，为门店销售任务的完成提供了保障。同时还为\*\*及各职能部门及时，准确的提供各类分析数据。

>五、保障货源供应，追求成本最低化

批零分离后，采购部逐步担负起保障各门店货源供应的艰巨任务，并为追求成本最低化作出了艰苦努力。一是新增自行采购品种x条(个);二是不断更新t类品种，由年初的x种现已增加到x个品种;三是进行比对采购，虽然今年国家进行了四次较大范围的降价的情况下，xx的商品毛利率不但没有降低，而由去年的x上升到今年的x，上升了百分点。四是积极与供应厂商沟通，多方寻求供商厂商的\*\*，全年争取到返利x元，其他收入(如进场费、端架费等)x元，为提高企业经济效益作出了努力。

>六、强化财务管理，准确财务核算

财务部在财务管理方面做了大量的基础工作。特别是按照xx药房的`新要求，在合理调拨使用资金，严格财务把关等方面起到了一定作用。特别是今年新开门店的会计核算，不仅增加手工帐，还要去所属地税务机关申报纳税，工作量\*\*增加，财务部基本完成任务。大量、复杂的20xx年经营、财务预算报表也按时完成上报。

>七、门店开发紧锣密鼓、连锁规模迅速扩大

按照xx药房长远发展战略，开发新门店的任务很重，门店开发部克服困难，放弃许多休息日频繁奔波在xx地区、xx、xx地区，进行考察、选址，招聘人员、办理证照，举办开业活动。

一是新选址、考察、开业连锁直营店xxxx。二是整体收购加盟店为直营店xxxx。特别是xx、xx等加盟店由于矛盾突出、遗留问题较多，开发部的人员想方设法，认真细致的逐个做有关人员的思想工作，切实解决实际问题，取得明显效果。三是吸取社会药店为加盟店，对于志愿在xx百分之百进货，并付给一定加盟管理费的证照齐全的合法社会药店，经变更名称、签订协议后发展为加盟店，对于名不符实的xx各乡、镇加盟店xx药店按加盟要求，重新签订了加盟协议，对加盟店加强了\*\*、管理。

>八、开展多项促销活动，狠抓t类产品销售

门店管理部针对社会药店越来越多，规模越来越大，市场竞争更加激烈的严峻形势，认真研究对策、积极拓展市场、提高应变能力、注重细节管理、强化优质报务、提升品牌形象上做出了应有努力，较好的完成了销售和利润任务。

一是层层动员较早地落实销售、利润任务，并分解到各地区门店;二是正确面对挑战，坚持每周召开一次地区经理会议，分析形势、检查进度、研究对策，及时解决门店遇到的新问题;三是加强品类管理、加大“t”类商品的销售力度，及时实现奖励\*\*，促进了“t”类产品的销售，其销售比例由上年的xx上升到今年的xx;四是积极开展多种形式的促销活动，利用黄金周、节假日，及“”绿色销费活动、下社区宣传活动，促进了销售任务的完成;五是弘扬企业文化，培养知识型员工，对新进员工及厂商联合举办的以营销技巧为主题培训达x人，\*\*和鼓励参加考试，有效地提升了员工素质;六是与xx晚报社联合举办了“健康与保健”、“安全月”、“我心中的放心药店”，为主题的第二届“xx杯”有奖征文活动，进一步提升了xx的知名品牌形象;七是强化优质服务，增强企业竞争力，积极开展十多项便民服务项目，全年送药上门xxxx，电话预约购药xxxx，代客切片xxxx，代客煎药xxxx，夜间售药xxxx，增强了企业竞争力，取得了市民良好的口碑。

**药店专业知识工作总结4**

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，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该怎么来提升呢?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，让每一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。

(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：因公司内部价格体系不完整，因此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，在每一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因此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因此我们自身问题才是最主要的不足。因此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。

**药店专业知识工作总结5**

首先感谢一个月以来大家对我工作上的帮助与\*\*。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，我就下一步的具体工作讲三个方面的意见：

一、店面的日常工作有待进一步加强

1、清洁卫生方面。

我们店的场地比较宽，而人手又相对有限，各自的工作量都比较大，这就要求我们在\*时的工作中要保持一个良好的心态，尽量少一些牢骚，多一些热情，为顾客营造一个舒心的购物环境。清洁卫生是我们天天必须做的，不要抱着我前天才做了的、上头刚来检查过的等这种心态来对待。当然，我们只要做，就要把它做好，不管是绿条子，还是货架网，还是边边角角，都要做到位，不要“大”字一画就了事。还有就是在做清洁的同时，更不能怠慢身边的顾客，当我们发现有顾客进来时，应立即放下手上的活，热情招呼和接待顾客。同时，我们在接待时，要注意自己的仪态，不要当着顾客的面这里摸摸，那里抓抓，即使有个不舒服，我们也要尽力克服，或者迅速找机会及时处理掉，但动作也不能停留太久。

2、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。

3、药品的标签方面。

在日常工作中发现，我们的价签经常不是在药品的正中间。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\*时不忙的时候，应该随时关注自己及周围货柜的标签问题，要做到工作中分工不分家。

4、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\*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。

5、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工作，以此促进我们销售工作的开展，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\*。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。

在最后，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、服务态度很蛮横，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\*凡的事做好就是不\*凡。

**药店专业知识工作总结6**

时光如梭 ! 转眼间我来到ｘｘ药店工作已经ｘｘ年的时间了。在这ｘｘ年的时间里，在上级\*\*的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们ｘｘｘ全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的专业知识和销售技能，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\*\*，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\*\*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\*\*，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\*\*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\*\*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。

**药店专业知识工作总结7**

20xx年度7月份从药房变更过来的。自从实行医保刷卡以来，本药房坚持执行国家及县劳动部门的.政策规定，严格按照所签订的服务协议去操作。具体如下：

1、本药房配备两名药师，均为中药师。每班均有药师在岗，没有挂名及顶替的现象。

2、确定医保工作分管负责人及专职管理人员，聘任了药品质量负责人。

3、坚持夜间售药，方便参保人员及广大群众购药。

4、凭处方销售处方药及中药饮片，处方均经中药师审核后，方可调配。处方按规定留存备查。

5、根据医保药品目录，备齐备足药品，中药饮片达400多种，符合医保定点药店的要求，满足参保人员的治疗病需求。

6、为了保证药品质量，坚持从合法渠道购进药品，择优购进，从未销售假劣药品，并加强在库药品管理，防止药品变质失效，确保参保人员用药安全有效。

7、严格按照医保管理部门要求，从不利用刷卡、销售滋补品、化妆品及生活用品，从不利用刷卡为参保人员套取现金，从不虚开发票。

8、为了提高透明度，保证参保人员知情权，坚持明码标价，童叟无欺。如有价格变动及时调整，从而使广大参保人员的利益不受损失。

以上是本药房20xx年度医保工作的总结，如有不妥之处请指正。

**药店专业知识工作总结8**

本人于20xx年7月毕业于xxxx大学，从毕业至今一直从事药房工作。几年来，在上级领导的关心和带领下，同事们的帮助支持下，我不断加强业务知识的学习，对工作精益求精，从一个一无所知的小丫头转变成一个专业知识丰富、工作能力突出，能够独挡一面的合格的药剂人员。现将参加工作以来的学习工作情况总结如下：

>一、道德品质方面，真诚待人，努力提高个人的思想道德修养。

思想上积极上进，认真学习党的重要指导思想和“与时俱进”的时代特色。热爱祖国，热爱人民，热爱集体，坚决拥护中国\_的领导和社会主义制度。时刻以党的优良传统，从严要求自己，在工作中爱岗敬业、尊重领导、团结同事，努力配合同事做好各项工作，团结友爱，营造和谐良好的工作氛围。微笑对待病人，能急病人之所急，做到耐心、细心、热心和“三认真”（认真听取病人的陈述、认真向病人解说药品的相关知识，认真回答病人提出的有关问题），热情患者为服务。爱护公共财产，树立环保节能意识，做到人离灯熄，不浪费单位的一水一电。

>二、遵纪守法方面，严于律己，廉洁奉公，树立正确的社会主义荣辱观。

明确自己的工作职责，严格遵守国家的各项法律法规，严格遵守职业纪律和单位的各项规章制度，服从上级领导的安排。积极学习党的“三个代表”重要思想和实践党的群众路线教育活动，树立“以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻”和“全心全意为患者服务”的世界观、人生观和价值观，坚定政治信念，自觉地筑起拒腐防变的思想防线。在工作中做到不私自收费，不收受药品回扣，不私自采购使用医药产品等。认真学习《药品管理法》、《医疗机构药事管理规定》等相关法律法规，用正确的思想和法律知识装备自己的头脑，以法律和规章为准绳，做好药品的各项管理工作，特别是特殊药品的管理，严格执行相关法律法规的各项规定。

>三、工作实绩方面，尽心尽职，踏实工作，努力提高工作效率，完成各项任务。

积极掌握各种药物的功效及构成，牢记各种药品的摆放位置。在药品调配核发中，严格按照调剂操作规程进行，做到“四查十对”，确保药品发放无误。对患者礼貌、热情、大方，说话态度和气文明，认真、仔细交待药品的用法用量和有关禁忌；向患者详细讲解中药饮片的煎煮的方法及有关注意事项，让患者能够放心的使用，为患者提供用药常识和安全、有效、经济的优质药学服务。药品进入药房后，认真做好药品的验收、日常储存养护和特殊药品登记工作。为保证药

品质量，本着药品“先进先出”的原则，做好药品效期管理，对滞销、近效期药品及时与临床科室沟通，以便及时合理应用，减少药品的浪费。每季度协助科室主任做药品的盘点和核算工作，做到帐物相符。同时每月做好处方点评和抗菌药物的监控工作，规范处方书写，避免抗菌药物的滥用，减少不良反应的发生。并被单位评为“20xx年度优秀员工”的称号。

>四、学习方面，善于思考，虚心学习，不断完善自我，丰富自己的专业知识。

根据工作需要，自己在积极接受中药学的新知识，巩固中药学理论知识的基础上，还主动参加药学知识的专业培训，并于20xx年1月药学大专顺利毕业。通过药学大专的学习，对各类药品的作用特点、临床适应症、用法用量、不良反应、药物相互作用、配伍禁忌等方面的专业知识都有很大的提高。不断充实和更新自己的业务技能，了解药学新动向，熟练掌握药学专业知识和基本操作技能，理论联系实际，用专业知识更好地服务于患者。并积极参与单位组织的业务学习和讲课工作，做好合理用药宣传，为减少抗菌素的应用和药物不良反应的发生尽一份心，出一份力。

**药店专业知识工作总结9**

为了进一步加强我市城镇职工基本医疗保险机构的服务管理，健全和完善管理制度，规范医疗机构的服务性行为，保证参保职工的合法权益，根据《昌吉州城镇职工基本医疗保险定点医疗机构、零售药店管理办法》，近年来我市积极采取各种措施，加强定点医疗机构、定点零售药店管理。

>一、加强组织领导，确保监督管理到位。

我局定点医疗机构、定点零售药店，日常管理和重点检查考核相结合，每年定期考核成立由于药监、社保、审计、财政等部门参与的考核领导小组，由我局主要领导带队，对主要定点医疗机构的运行情况进行监管，日常工作由我局劳动保障监察的大队负责，对定点医疗机构执行服务协议情况、社会保险缴纳、用工情况进行综合性的监督检查。建立了比较完善的管理和监管机构，确保定点医疗机构管理到位。

>二、多种形式加强监管，保障基金安全。

一是不定期的召开定点医疗机构管理工作会议，及时传达并学习州市关于定点医疗机构、定点零售药店的相关政策；

二是对定点医疗机构严格实行准入制。对定点医疗机构的审批严格执行准入标准，确定审批程序和规则，严格按照审批条件确定定点医疗机构，凡是具备资质的医疗机构必须按照政策规定严格界定执业范围，严禁超范围执业。

三是对定点医疗机构实行“考核制”。采取日常考核和定期考核相结合，定期深入定点医疗机构检查相关规定执行情况，及时纠正违规行为，限期整改问题。

>三、不断加强医疗服务管理、提高服务质量。

我市各定点医疗机构积极通过各种措施不断提高服务水平，严格执行首诊负责制度，在合理用药、合理检查、合理治疗，能够严格审核医疗保险手册，杜绝“挂名住院”行为的发生。我市定点医院能不断强化医务人员的质量安全意识，规范医疗行为。制定了《控制社会保险住院费用管理规定》，对于超标的科室进行处罚，严格控制各项指标。市中医院根据医保政策制定了《关于基本医疗保险定点医疗服务机构医疗服务协议管理措施》及“关于慢性病的有关规定”，严格执行，保证各项指标在控制范围之内。各定点医院动能严格按照《自治区医疗服务价格》的收费标准收费，对住院患者施行一日清单制。各类费用中检查费用的比例下降，住院费用自费费用呈下降趋势，医保患者门诊和出院带药都能严格按照规定执行。目录内药品备药率和使用率均达到标准，各项指标控制在约定范围内。医疗服务水平逐步提高，转院率呈下降趋势。

>四、加强慢性病审批管理

一是严格掌握城镇职工门诊慢性病鉴定标准。各定点医院成立鉴定领导小组，由副主任医师以上人员参与，确认慢性病病种、审批认定病种时间及各项相关检查项目，认真做好门诊慢性病年审鉴定服务工作；

二是对编造病历、夸大病情，提供假化验单以及在检查时作弊等行为一经发现要严格进行查处，并取消其慢性病待遇资格；

三是慢性病鉴定实行公示制度。对所有慢性病患者鉴定结果实行公示制度，接受群众监督。

>五、存在的问题

1、定点医疗机构和定点零售药店成为慢性病定点医疗机构、定点零售药店后，处方不规范。

2、职业药师数量较少，多数定点药店只有一名执业药师，不能保障营业时间在岗，对于患者指导合理购药、用药方面做得不够。

今后我们还要进一步加大对定点医院的监督检查管理力度，坚决打击各种违规行为，确保我市基本医疗保险工作健康发展。

**药店专业知识工作总结10**

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年对我来说，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，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，我知道了一个优秀的药店店长要有良好的品质，以下是我的总结；

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\*\*，随时把自己置于店员\*\*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\*，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，不能有丝毫懈担

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\*\*，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\*\*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。

另外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。

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\*\*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\*能力，去掉不\*\*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。

**药店专业知识工作总结11**

在学校期间一向都想着暑假去药店见习见习，最后到了暑假。

去之前自我不明白改怎样样去做，觉得自我的知识是那么的少，如果别人问到不会自我会都不好意思啊。

这见习给我最大的感触是“很多事情都没有我们想象的那么难，当然也没有我们想象的那么容易。

去到药店的第一天，感觉自我跟店里的人又很大的隔阂，但是他们都好好人的哦！我问他们都会很认真的回答我，因为店里的员工都属于都叔叔和阿姨累的，第一天我自我看药，很少问店里的员工，因为自我害羞。开始自我一向都在看西药，很多西药的名字好难记，看了N多遍都记不了，或者记到了转眼又忘了。对于中药，有些很容易认出来，但是相似的中药我都辨别不出来，看了都忘了（我还发现店里还有很多中草药，而不是地道中药）相，但是相信经过一个月的见习自我会去区别那些中药的，当然也要对西药有必须了解哦。

经过这几天的见习发现自我之前的知识是多么的肤浅，个性是西药，自我根本就是一无所知。但是此刻对他有了一点点的了解了。继续坚持下去，相信自我对药的了解会更进一步的，

此刻说说我在见习期间的生活吧！早上7点就要起床，呜呜，中午回家，晚上吃完晚饭再去就一向到差不多10就回家。去的路上就打电话给死牛，响一下就关他就会打过了了，我发现有些店员对待客人的态度不是很好啊，而且他们经常说粗口，也很八卦。还有就是因为店是\*\*\*，所以店员的`专业知识有待提高，很多我问到的他们都不会回答，呵呵不是我自大，确实他们懂得的知识确实不多。不够他们懂得的就必须会很认真的回答我的。

**药店专业知识工作总结12**

回首20xx 年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级\*\*的正确指导下，在药店各人员的通力配合下，在我们和\*药房白岩路店全体同仁的 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\*\*。 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、认真贯彻药店的经营方针，同时将药店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，做事情要从药店整体利益出发。

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\*\*”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为药店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\*\*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\*\*过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们和\*药房白岩路店。 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、\*\*加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3、树立对药店高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为药店着想，为药店全面 提升经济效益增砖添瓦；

4、加强和各人员的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不\*\*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。

**药店专业知识工作总结13**

大学的生活结束了，从那时起，我们才算是真正的\*\*了，真正地走向了社会。结束了在校时的欢声笑语，结束了上课时的活跃氛围，更加怀念的还是同住了三年的舍友们，我们已经收拾好了所有细软，离开了我们共同的“小家”，迎接我们的是社会的“大家”。11月22日，我们各奔东西了，开始了新生活，写简历、面试，到用人单位接收的通知。从那时起，我才明白做一个学生是多么的幸福，社会是复杂的，工作很不好找。

很幸运，我被\*\*同仁堂连锁药店有限职责公司录用了，我之所以会选取去那里是因为同仁堂有着340年的历史，是老字号，在全国甚至在全世界有着很高的名誉；同时同仁堂是国有企业，待遇比较好，而且在那里我能够学到很多知识来充实自己。同仁堂连锁药店有限职责公司隶属同仁堂商业公司，而同仁堂商业公司是同仁堂集团底下的十大公司之一，属于商业零售性质。\*\*同仁堂连锁药店有限职责公司就是这样，主要以药品零售为主，在\*\*有60多家连锁药店。12月14日我被分到了同仁堂连锁药店有限职责公司刘家窑药店工作，主要是配合出纳完成日常结算工作。

同仁堂刘家窑药店位于刘家窑桥西北角，在\*\*\*边上，紧邻地铁刘家窑站，地理位置很好。药店周边挨着苏宁电器和很多餐馆，处于人流较多的位置。尤其是上下班高峰，来药店买药的人很多，是个提高收入的好时机。来药店的第一天，我还不太熟悉出纳所应做的工作，但经理和出纳都对我很好，很照顾我，教我怎样干。出纳更是手把手地教我，使我对工作有了信心。刚来刘家窑药店的前几天，真是不喜欢工作，甚至有了打退堂鼓的心思，因为是自己不愿意做的.事情，而且又应对那么多新人新事，应对着那么多陌生的眼睛，看着外面卖药师傅们的议论纷纷，我真的不知如何是好，很尴尬。但又想想，工作就是这样，不要因为自己不喜欢这份工作或是用自己的情绪来应对工作，这样永远都做不好，我下定决心必须要好好珍惜这份工作，好好学习各种出纳知识，为自己以后的人生铺好道路。

工作的前几天，我慢慢学会了怎样用系统软件，因为所有连锁药店都使同一种系统软件，以便于办理业务，如请货、收货、退货、查看调价，查看商品价格和结算，最重要的就是和总部通讯，因为每一天总部都会有新消息告诉各门店，只有和总部通讯，才能及时了解最新消息，从而做出相应的对策。然后，我又开始学习收银，拿到顾客给的销售小票后要入机，认真核对药品的编号、价格和批号是否正确，这样才能和电脑上相吻合，从而电脑才会认可。同仁堂的药品有字头区分，比如说“1”字头的为成药，“2”字头为饮片，“3”字头和“6”字头为西药，“4”字头为保健食品等一共九个字头，每次自己留存的小票应按字头放好，以便每一天晚上的结账。还有就是刷卡，必须要打好要刷的金额，以免发生金额错误，刷完后要把银行存根和商户存根保留好，每礼拜要上交给公司。学习了这些后，我就开始正式步入出纳的学习了。跟着师傅学后才发现，有时书本上的东西很死，实际上工作的时候并不是这样，而是比较灵活。我也觉得\*常在学校的时候学习很好，但等实际工作了，却得不到很好的实践，甚至不知如何下手，多数的知识自己还是不会，甚至还处于初级状态。有时脑子总是处在半知半解的状态，师傅说几遍我也听不懂，得等实际操作。

几天后才算明白。有时总是看着师傅做，但等自己真正开始做的时候，就又不明白了。从中我真的体会到了光看是没有用的，只有自己亲自动手做起来，才算是领会，才算是彻底明白。

实习两个月后，我基本上掌握了出纳的工作，同时对工作的流程和步骤有了进一步的体会和理解，并且工作不是那么费劲了，我配合着师傅每一天做好出纳的日常工作，对出纳的认识也有了进一步的提高。它的步骤基本上是这样的：

每一天早晨打盘点表，交给各柜组进行实货的盘点整理销售小票，做日报表查看软件是否有调价、清货通知从收银员那里取得货款后送存银行，登记银行日记账和现金日记账。

在工作之余，我有时会去柜组和各位销售药品的师傅去学习药品知识，认认药，了解各种药品的药性。尤其是饮片台，学习怎样去用戥子，学习各种草药的名称和用途，我真觉得药品的知识很深奥，是一门很深的学问。同仁堂的药是很有名的，其中以大蜜丸最为普遍，最有名的当然是安宫牛黄丸，用于清热开窍，豁痰解毒，治疗温热病热陷心包，中风昏迷，小儿惊厥，是同仁堂出品的一种名贵的中成药，很有疗效，甚至在全世界都很有名。要想卖药卖出名堂也是很不容易的，除了具备药师资格外，还要有必须的经验。在饮片方面，要取得中药调剂员资格证后才能上岗，我想有兴趣的话，也能考取调剂员证，多学一些知识。有时药店来货了，我也会帮忙理货，核对药品数量、批号和零售价，这样更进一步加强了我对药品的认识。

在三个月的实习中，我学到了很多东西，同时也学到了很多做人的道理，变得成熟了很多，对于为人处事，怎样去搞好同事之间的关系，我也有了很深刻的感悟。经理和同事们都很喜欢我，我也很喜欢她们，在休息之余和她们聊天，在过年的时候和她们同台演出，我们一块吃饭、唱歌、跳舞，真是高兴极了，我越来越喜欢自己的工作了，我也越来越乐意干，每一天情绪都很好，为我加大了不少工作的动力。

时间过得真是很快，3月11日那天我被调到了\*\*同仁堂连锁药店有限职责公司\*\*\*药店，成为了一名真正的出纳。\*\*\*药店是个新开的药店，位于\*\*\*西路，离刘家窑药店很近，面积300\*米，是\*\*市同仁堂所有连锁药店里最大的药店，而且房租很贵。那块紧邻\*\*\*服装批发集散地，外地流动人口很大，是个很不错的地价。

开店初期，真是很累，除了验货外，我自己还要去办理证照。有税务登记证、\*\*机构代码、统计证、医疗器械、保健食品、食品流通等等。每一天都在外面跑，自己办公室里的工作却完不成，那时真是很急，但没有办法，着急是没有用的，只能慢慢来。又是应对一个新的环境，新的同事和新的经理，但这次有所不同，因为这次是我正式\*\*上岗。对于这些新的同事，我有所不适应，尤其是和经理，有时意见会不同一，这是需要相互磨合的。经过一个多月后，我的工作基本上走\*\*正轨，但仍然会出现不会的问题，我会请教别人，并加以铭记。我对于备用金的管理和自己库存现金的管理很上心，对每笔金额都会记录，并让在场人签字确认。同时在去银行存款时，记好日期和金额，并随时登记银行日记账，使得账目清晰明了。并受到了经理的认可与好评。

在同仁堂工作已经4个多月了，我认识了不少的新鲜事物，认识了很多好朋友，虽然仍处于实习中，但我已经把自己融入在了这个大群众中，我为自己是同仁堂的一员而感到骄傲与自豪。我也在这四个月中懂得了不少道理：要认真踏实地做好自己应做的事情。自己所做的工作是财会工作，这就更要求具备工作的严谨态度。也要具备作为财会人员的基本道德规范和高尚的节操。单位的钱要保管好，并且要有规律的进行清点，对每一笔发生的业务要记账，并且每月月底按时结账。点钱的时候要踏实认真，不能一心二用，更不能有什么侥幸心理。

做事要有始有终。每一天工作很忙，但心不能浮躁，办完一件事后才能去办另一件事，不能手忙脚乱。做完一件事后要有收尾，并及时作好记录。

尊敬师长，团结同事。同事们的普遍年龄都比自己大，他们经验比我多，见识也比我多，自己更就应去尊重他们，并且有问题及时请教，从中自己也能够获得很多经验。

在同仁堂\*\*\*药店工作中，我也有很多困惑，每一天都会有不同的问题出现，比如预算外怎样去报销，员工餐费明细表怎样做，支票怎样填；协配的来货票怎样去换票等。遇到这些问题，我会请教别的店有经验的出纳，并且我也会请教我的会计主管，她们都会帮忙我，耐心给我讲解。

同时，在工作时，我也发现了药店存在的很多不足。

销售小票书写不规范。每次销售药品时，都要开小票，小票为一式三联。写小票时务必要注明商品编码、名称、厂家，同时，金额要写正确。但有的员工仍然没有注意这点，不是忘了写厂家就是写错编码，造成电脑出现“未出”状况。

来货时分工应明确。每次来货时，所有员工全都去搬药，把箱子里的药品全部拿出来，然后再核对。我认为，就应确立验收员，把每个人就应做的工作分好，这样才不会出现药品漏数或重数现象，节约了很多时间。

新开门店办理各事项应由公司办公室出人陪同。对于新开的药店来说，办理证照是首要的事情。连锁药店属于分支机构，在办理有关证件时都会让你出示上级机构的证照副本，甚至有的还要看原件。公司办公室应配合门店完成各种证件的准备与整理，尤其是在开立对公银行时更就应由办公室出面陪同门店出纳开立银行帐户。但公司办公室做得比较欠缺，既不同意给原件，又没有人员出面，给各门店造成了极大的障碍，使得各种执照的办理并不是很顺利，耽误了时间，永远处于被动局面。所以，我期望在今后开立新门店时，办公室人员能够为底下门店所着想，钱大家一块挣，为什么不去相互扶持呢？

针对这些不足，我会及时去纠正，并且在适当的状况下向\*\*反映，以便使工作正常进行，方便于大家。

在工作的这几个月中，我确实挺怀念上学的时候，觉得那时真的很无忧无虑，每一天什么都不用想，除了上课，写作业就是和同学在一齐玩。而此刻却不同了，是为了生活而工作，有的东西想逃避也逃避不了，因为这就是社会。此刻想想，觉得上课所学的东西很有用，没白学。我以前上过会计基础课，做过记账凭证，写过账簿，也做过会计分录，此刻也考了会计从业资格证书。这些对于此刻的工作真的很有用处。在实践中学习真东西，既能使工作顺利进行，又在工作中发现自己的不足，从而提高自己的专业技能。我期望学校就应多增加一些实操课程，加强学生们的动手潜力，加大技能培训，以使得学生们在踏上工作岗位时不那么费劲，积累更多的经验，为走向社会打下坚实地基础。还就应加强学生们沟通潜力，在工作时，与陌生人打交道的次数会很多，说话的方式，言谈举止的注意都会给人留下深刻的印象，我认为学校应开设语言交流课程，增加学生们的沟通潜力。

“炮制虽繁必不敢省人工，品味虽贵必不敢省物力”这句话永远牢记在我心中，我深深地体会到了从这两句话中迸发出来的博大精深！它不仅仅体现是一种精神，更体现的是一种顽强的\*\*\*\*的生命力！

我的人生道路才刚刚开始，路还很长，需要自己去踏实地走好每一步，我会牢记同仁堂的精神，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！

**药店专业知识工作总结14**

通过近一年的工作，是我对药店的工作有更深的了解，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知识给顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效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多替他们着想，老客户一般都有长期服药的记录，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。

（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

对于我们销售型的药房来说，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：因公司内部价格体系不完整，不同顾客的等级无法体现，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的直线下降，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满意，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。

**药店专业知识工作总结15**

20xx年已近尾声，医院药房的各项工作本着“一切以病人为中心”的宗旨，牢记“全心全意为人民服务”的服务理念，坚持以“科学发展观和构建和谐社会”为己任，认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在院党政领导的关心和分管领导的直接领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕医院的工作重点和要求，我科职工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了年初的各项工作任务和目标。现将药剂工作情况总结如下：

>一、取得成绩：

认真贯彻执行药事管理的有关法律法规，紧紧围绕医院的工作重点和要求，团结协作、求真务实的精神态度，开展每一项工作，顺利完成了各项工作任务和目标，现将工作总结如下：

1、加强理论知识的学习。新一轮医改政策，出台了大量的药事管理法规。如：《医疗机构药事管理规定》、《医院处方点评管理规范（试行）》等，药房及时关注新政策并按照年初制定的计划，每季度按时按质进行培训。通过法律法规和理论知识的学习，增强了药品管理的法律知识、质量意识和安全意识，加强了对病人的责任感。在工作中不断吸取新的知识以提高自身业务素质，转变药剂师只是单纯的正确调配药品的观念，还肩负向患者宣传如何安全正确用药的职责。

2、严格执行省及医院的药品网络采购制度。密切联系临床，及时了解各科药品需求动态及掌握药品使用后的信息反馈，保证了临床药品的及时供应。加强药品在购进验收、在库养护等环节的质量管理，从而有效保证了我院药品质量，保障了患者的用药安全。

3、通过县药品监管部门8月份对我院药品专项检查的结果，对我院药品在购销、养护、使用等过程中存在的问题进行及时整改，进一步重视药品效期管理，认真执行效期药品报警制度，做到“先进先出”、“近效期先出”的原则。每月都进行效期药品的自查，将临近效期内的药品报告临床，根据具体情况采取措施，临床合理调整，以减少药品的报损量。

4、做好麻醉的药品、精神的药品及两非药品的管理工作。实行每班交班制度，做到账物相符。严格审查处方用量及用法，保证特殊药品的安全合理使用。

5、扎实有效推行国家基本药物制度，落实药品“零利润”工作，保障群众基本用药，有效解决群众“看病贵”问题。

>二、存在问题：

1、院内医师用药习惯变动频繁，药品采购、储备、领用品种及量不好掌握，效期药品促销难度大，失效药品难以杜绝。

2、在架药品效期管理问题，与病人交流的技巧问题，首问负责制的落实问题等等都有待我们在新的一年里去改进。

20xx年工作计划：

20xx年，我们将全面落实科学发展观，以质量、礼仪、服务作为第一要务，以人为本，加强质量管理，凝聚人心，以新思路、新观念、新举措增强药房服务工作的生机与活力，加快科室的发展，树立窗口科室新形象。

1、继续加强我科室工作人员和乡医对《药品管理法》、《处方管理理办法》等相关法律法规的学习，强化各医务人员和乡医对药品相关法律法规的认识，全方位提高医务人员及乡医自身职业道德素质。

2、继续认真实行国家基本药物制度，执行药品“三统一”政策，增加药品价格透明度，规范购销行为，杜绝药品购销中的不正之风，拒绝商业贿赂。做好我院药品网络采购的各项工作，保障临床药品供应。

3、加强药品、医疗器械质量及疗效的监督管理工作，确保临床用药安全有效；加强合理用药及抗菌药物临床应用指导工作，对抗菌药物的管理实行严格的监控，减少抗菌药物滥用情况。

4、继续加强处方书写质量的管理，严格执行处方管理制度，规范处方书写，对不合理情况进行实时通报，认真落实“四查十对”。

5、进一步加强对特殊药品的监督、检查、管理工作，进一步加强与临床一线科室的联系和沟通。

6、加强药品不良反应的监测和报告。

相信在我科同事的共同努力下，药剂工作会做得更好更细，同时把药剂科工作完美化，科学化，合理化，是我们的奋斗目标。请领导监督指正。

**药店专业知识工作总结16**

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，若是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，品种的齐全来讲，专业有效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，由此增加顾客对咱们的信任感。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老顾客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。

(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、顾客反映较多的情况

对于我们销售型药房来说，质量与服务就是我们的生命，若是这两方面做不好，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顾客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。

**药店专业知识工作总结17**

转眼间，我来到\_\_工作已经快三年了。在\_\_大药房\_\_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\*\*和各位同仁的关怀帮助下，首先，我的\*\*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\*\*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\*\*》、《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\*\*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\*\*、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\*\*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。

经过认真对照\_\_市药学初级专业技术资格评审条件，本人认为符合初级职称评审条件第三条、第四条（二）3、第五条（二）、第六条、第七条（二）3、4、第八条（一）（二）之要求，特提请申报评审。

**药店专业知识工作总结18**

转眼间，XX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。

XX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\*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\*公正，上要对得起\*\*，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\*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\*\*。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\*\*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\*\*、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\*\*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\*\*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\*能力，去掉不\*\*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。

**药店专业知识工作总结19**

>一、主要指标

利润：XX年利润计划xx万元，比XX年增加xx万元。

营业收入：XX年营业收入计划 xx万元，比XX年增加xx万元。

毛利率：XX年计划毛利率为x%，增长xx个百分点。

工资总额及人员：XX年计划工资总额为xx万元，人员总数为x人。

>二、指导思想

XX年xx店在专业化服务及品类分析方面还存在不足。XX年将继续以亲情化、专业化服务为主，提高整体服务水\*;以丰富品种满足顾客需求为主要目标，扩大市场占有率;以免费送药宣传、丰富的营销活动为\*\*，抢占市场份额;通过品类分析、联合用药提升非药品销售，全面完成XX年各项经营指标。

>三、重点工作

>周边市场环境分析

XX年主要客流来源于xx小区和xx的居民。xx为新小区主要居住人群为年轻人且较为富裕，但现入住率较低，xx为老社区主要居住人群为退休\*\*，大部分顾客手中都持有医保卡。主要竞争对手为\*\*，竞争对手的优势为\*\*

提升措施：

1.对竞争对手的价格进行调研，将价格相差较大的品种上传至商品部进行调价或请厂家进行市场维护。

2.对店内商品进行维护，丰富品种结构从而满足不同顾客的不同需求。

3.对店内人员的服务技巧及业务知识进行培训，提升店员的服务水\*和业务能力，培养忠实顾客，吸引新顾客。

毛利率分析

存在问题：

1.保健品的专业知识不足，导致联合用药时成功率较低，保健品的销售占比较低;

2.在销售过程中存在过度拦截的情况，虽然暂时提升了毛利率，但影响了门店的品牌形象，从而影响顾客的信任度，进而影响门店整体毛利率。

提升措施：

1.每周\*\*一次保健品专项培训，同时通过日常学习各品类商品知识时穿\*\*保健品知识的方法，加强店员对保健品的认知能力，从而学以致用，使店员在销售过程中能为顾客提供更好的服务，同时提升联合用药成功率。

2.提升服务技巧，在日常销售过程中多站在顾客的角度为顾客着想，对顾客点购的品种不过分拦截，认同顾客的观点从而得到顾客的信任，再用联合用药\*衡毛利率。

3.对非\*\*品种进行细致的分析，在日常销售过程中使利润最大化;同时对品牌品种进行单独分析。

培训与考核管理

存在问题：

1.培训针对性不强，多以集中培训为主，没有做到因人施教，使部分新员工跟不上培训思路;

2.培训后考核不及时，特别是对考核成绩不理想人员的辅导与跟踪不及时。

3.因店内新员工较多所以对新员工的指导不到位。

提升措施：

1.建立系统的培训方案及有针对性的培训内容，做到因人施教。根据xx连锁店人员情况确定门店培训重点：如两-三年工作经验的店员，培训重点为心脑血管、保健品和联合用药。

2.培训后定时跟踪考核，在店内形成你超我赶的良好学习风气，对考核成绩较好的人员要及时对其表扬并为其制定下一步的学习目标;对考核成绩不理想的人员要与其交流寻找原因，对其不理解的地方重点讲解，使其尽快掌握学习要领。根据其业务能力及学习内容不同确定其考核跟踪方案。如两年以上的人员每两个月进行一次笔试考核，\*时通过客单价及毛利率的跟踪监测，考核其学习及掌握情况。

服务管理

专业化服务管理

存在问题：因店内新人较多所以专业化服务中主要的不足为业务知识、服务技巧两个方面。

提升措施：

1.由浅入深，从常用药的病症知识、商品知识到联合用药、品类分析有计划的进行培训，每两周一个病症知识及相关用药学习，提升店员的业务能力。

2.培训后注重考核，考核后注意跟踪评价，同时结合日常销售指标分析其学习效果。

3.对学习效果不明显的人员指定专人负责指导，实行老带新、一帮一的学习方法。

4.每周由老员工讲解在售药中总结的服务技巧，使新员工正确掌握顾客心理，合理推荐药品，提升门店整体服务水\*。

亲情化服务管理

存在问题：

1.服务意识较差。主要表现在顾客进店时如果店员手中有基础工作未完成，虽然能主动打招呼但不能立即放下手中的工作接待顾客;其次在顾客等待取药或等待代划卡时不能主动为顾客拿凳子让其休息。

2.与顾客沟通的技巧整体有待于提高。

提升措施：

年xx店将以加强业务知识培训为主，以心理教育为辅，店长负责每周与每位店员谈一次话，加强员工的责任心，使其从心理上重视我们的工作，培养工作耐心，提升顾客对我们的满意度。督促营业员严格按照服务流程售药，防止任何服务事故的发生。

2.在日常工作中把顾客当作自己的亲人，应顾客之所应，急顾客之所急，积极为顾客调拨其所需药品;看见顾客立即放下手中的工作以顾客为主;为身体不好的顾客提供一把椅子;为口渴的顾客提供一杯水，很可能他就会成为你的忠实顾客。

3.来药店的顾客多为特殊群体(大多数是病人或病人家属)，所以在日常与顾客沟通时应注意技巧，要学会换位思考，掌握顾客心理，尽量不要正面反驳顾客的话，让顾客体会到被尊重同时还能感到你是在为他考虑。

商品管理

库存管理

XX年xx连锁店现库存金额为xx万元，库存品种数为xx品，库存周转率为\*次，断货品种数为\*。

存在问题：

1.库存金额较大，库存周转率较低。

2.因门店开业时库存金额较大，与门店销售不成比例，导致部分商品积压，近效期商品较多。

提升措施：

1.针对门店情况对库存品种进行分析，对部分6个月不动销及库存量较大的品种\*\*调拨，精简库存。

2.每月对库存商品进行分析，对近效期年同时销量较小的商品\*\*调拨或促销，减少近效期的产生。

商品结构调整

存在问题：

1.保健品库存占比与销售占比不相符。

2.心脑血管类库存占比与销售占比不相符。

提升措施：

1.提升保健品销售意识,同时补充保健品库存。

2.加强保健品、心脑血管知识的培训和学习。每周\*\*一次对保健品及心脑血管知识的培训，并总结每一个品种所针对的疾病，同时整理成材料，在店内反复加强学习，使每个人都熟练掌握。

3.每周对库存品种分析，通过分析对不动销品和库存量较大的品种，同时对其卖点进行学习，从而减少问题品种的产生。

4.对常动销品库存占比进行分析，对顾客需求单门店无货的品种积极调拨，同时提报要货计划;对顾客需求但公司未经营品种，及时反馈给公司建议引进;对顾客需求但公司无法引进品种及时寻找替代品种减少顾客流失。

2xxx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常守业难，创业更难!既然公司给了我这样一个\*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\*公正，上要对得起\*\*，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

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！