# 药店业务日工作总结(汇总35篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-03-25

*药店业务日工作总结1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。在药店工作期间，认真学习《药品管理法》、《经营管理制度...*

**药店业务日工作总结1**

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。在药店工作期间，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，如下：

>一、掌握了中药材的鉴别方法。

常用的有基源鉴别法，性状、显微镜和理论鉴别法，有经验鉴别法比较简便易行（眼看、手模、鼻闻、品尝和水试、火试）以中药性状鉴别方法为例：如何鉴别茎木类中药：包括药用木本植物的茎或仅用其木材部分，以及少数草本植物的茎藤。其中，茎类中药药用部位为木本植物茎藤的，如川木通、鸡血藤等；药用为本草植物茎藤的，如天仙藤；药作为茎枝的，如鬼见羽；药用为茎髓部的，如灯山草、通草等。木类中药药用部位木本植物茎形成层以内各部分，如苏木、沉香、树脂、挥发油等。鉴别根茎的横断面是区分双叶植物根茎和单子叶植物根茎的重点。双子叶植物根茎外表常有木栓层，维管束环状排列，木部有明显的放射状纹理中央有明显的髓部，如苍术、白术等。单子叶植物根茎外表无木栓层或仅具较薄的栓化组织，通常可见内皮层环纹，皮层及中柱均有维管束小点散布，无髓部，如黄精、玉竹等。另外，还有皮类中药、叶类中药、花类中药、果实及种子中药、全草类中药、藻菌地衣类中药、树脂类中药和矿物、动物类中药的性状鉴别。

>二、践了中药的炮制、加工等技术。

通过炮制可以增强药疗效，改变或缓和药物的性能，降低或消除药物的毒性或副作用，改变或增强药物作用的部位和趋向，便于调剂和制剂。增强药物疗效：如炒白芥子、苏子、草决明等被有硬壳的药物，便能煎出有效成份；羊脂炙淫羊霍可增强治阳萎的功效；胆法制南星可增强镇茎作用。改变可缓和药物的性能：不同的药物各有不同的性能，其寒、热、温、凉的性味偏盛的药物在临床应用上会有副作用。如生甘草清热解毒，蜜炙后有补中益气；生蒲黄活血化瘀，炒炭止血。降低或消除药物的毒性或副作用，有的药物疗效较好，但有太大的毒性或副作用，临床上应用不安全，如果通过炮制便能降低毒性或副作用，如草乌、川乌、附子用浸、漂、蒸、煮加辅料等方法可降低毒性；商陆、相思子用炮制可降低毒性；柏子仁用于宁心安神是如没通过去油制霜便会产生滑肠通便致泻的作用。中国医药学具有数千年的历史，是人民长期同疾病作斗争的极为丰富的经验总结，是我国优秀民族文化遗产的重要组成部分。我在多年的工作学习中，坚持理论联系实际，不断探索和创新，学有所有坚持服务宗旨，诚信守法，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

好了，这篇药店营业员个人年终总结的精彩内容就给大家介绍到这里了。

**药店业务日工作总结2**

店长作为门店的最高首长，重要性不言而喻。店长忙碌的一天是如何安排的呢？哪些工作是店长的工作重点呢？本文将从营业前、营业中、营业后三个阶段，介绍店长的工作安排。欢迎阅读药店店长每天的工作计划，不同的营业阶段，店长的工作内容变化很大，快来了解下吧！

营业前：

1.监督检查员工的报到情况。

2.组织员工做好做好营业准备，比如开启电器及照明设备、存货的覆核、新货的盘点、物品的陈列、检查店面的清洁、灯光、价格、设备、零钱等状况。

3.晨会。晨会可以看做是一天工作的总动员，其内容主要包括：检查员工的精神面貌；向员工传达公司的最新政策；公布当天的营业活动计划；总结并分析前一天的销售状况；提出当日销售目标；激发员工的工作热情，鼓舞员工士气。

营业中：

1.巡视店铺，检查店铺的清洁及安全保护工作，发现问题实时处理。

2.追踪处理所遗留的问题（设备修理、灯光、商品排列等。）

3.密切跟踪当日的营业状况，发现不正常情况（比如销售额过低等异常情况）时，应及时了解情况并采取相应措施。

4.随时考察员工表现，注意员工精神面貌、工作状态、发现问题及时提醒，对违反纪律和制度的人员要即时批评教育并根据规定进行必要的处罚。

5.检查店铺费用支出情况，特别关注电话、传真、用水、用电情况，及时采取措施杜绝非工作性支出或不必要的浪费，以控制门店的经营管理费用。

6.及时主动协助顾客解决消费过程中所遇到的各种问题。

7.闲暇时，可以有针对性的组织部份员工培训或交谈，以鼓舞士气。

8.收集市场信息，调查周边竞争店铺情况，做好销售分析。

营业后：

1.核对帐务完成各种报表的填写工作，确认营业额的完成情况。

2.收妥款项，并妥善保存（该上交的上交，该放保险柜的放保险柜）

3.检查电器设备是否关闭，门窗是否关好，以杜绝火灾隐患，保证财产安全。

在营业前，店员需要对前一天的销售状况进行总结分析。由此可知数据分析是店长日常工作中必备的技能之一。鼓舞士气，让店员充满激情，也是店长需要重视的工作，毕竟店员的积极性直接影响门店业绩。分析商圈、了解市场情况也是店长日常工作中需要关注的。

**药店业务日工作总结3**

本店于20XX-9月28日正式开业，在各位员工的的共同努力下，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，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

一是清洁卫生方面。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，这就要求我们在平时的工作中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。

>二是陈列方面。

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，与医药用品一对一放整齐，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。

>三是医药用品的标签方面。

日常工作中发现，我们的价签经常不在医药用品的正中间。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。特别是在我们平时不忙的时候，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。

>四是收货方面。

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。但我们平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。

五是售后方面。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

医药用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，我们在出售医药用品的同时，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平。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 2

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。

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，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；把每一件平凡的事做好就是不平凡。

**药店业务日工作总结4**

1、医保定点药店的申请一向没有办下来，流失了很多客户。

2、会员卡刚开始实施不久，很多细节做的还不够完善，没使会员制度发挥更大的用。比如，会员价商品的推出没有构成长效机制，积分兑换的礼品单一等。

3、员工的专业知识欠缺，尤其是药理和病理方面，不能更好的指导患者用药，直接影响到患者用药的疗效及药品的关联销售。

4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素的变化不敏感，不能及时调整经营思路。

**药店业务日工作总结5**

本周新增会员31 位，老会员回顾来了50 位总消费了xxxxx元。这周我们店老会员有所下降。而且这月来领生日礼盒的会员都消费很低，因为他们都是去年我们刚开业办的会员，对我们的产品和品牌了解不够，我简单的问了一下，他们也不说好也不说不好，我都一一为他们又见解了一下。并且给了新款的试用装，相信他们还会回到我们的队伍里来的，这周的新会员的客单价有所下降，主要因为天气太冷都不愿做体验，我们也只有发3ml的小样让顾客自己去试。我们会在下周努力做销售提高店里的每一分销售，做好每一个顾客的333回访，争取12月份也会完成销售任务。

**药店业务日工作总结6**

转眼间20xx年已经过去，像公司领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下工作总结。

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。

在这一年里，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。

在这一年里虽能完成任务，但还有许多毛病，希望能在领导的指导和自己的努力下，更好的完成下年的任务，为我们的20xx年画上一个完美的句号!

**药店业务日工作总结7**

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，在我们与平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，充分调动与发挥员工的积极性，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与创作性，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 与礼貌的文明用语，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与平药房白岩路店。 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.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.加强与各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不与谐的音 符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**药店业务日工作总结8**

时间过得真快，一转眼，我在\_\_\_就工作一年多了。回想这一年多的种种，天天的工作，跟同事们的和睦相处，公司开展有益的活动等等。有好多好多的感想想说，可是一时还真不知从何说起，就把我感慨最深的一些说说吧。

经过这一年多的工作，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，预备这一天的上班。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”﹑“不好意思”﹑“您请稍等一会”﹑“多谢”等，我会较合理的应用在不一样的场合中。

在工作中努力做到“三声”﹑“四心”﹑“五服务”，以“顾客是上帝”为准则保证客户的满足度。我是一名收银员，收银员是每个店不可缺少的﹑不可忽视的窗口。作为收银员，我们在工作过程中应注重，加强规范和电脑学习，严格按照工作流程，遵守规章制度。作为我个人来说，我觉得基本上做得很好了。当然，还是有些不足的地方，这还要自我在今后的工作当中不断学习﹑不断进取在这同时，还要改正发生过的错误，从中吸取教训，不要在同一个地方因同一原因发生错误，从而能更好的更得心应手的工作。

我热爱此刻这项工作，因为这是我工作以来，一份我觉得时间较稳定，治理较合理的工作，与同事之间感情不错。总的来说，我做得挺愉快的。有时候也难免情愫波动，这都是受极个别人的影响。别人做少，甚至不做，有时候觉得很不公平，可是有些不是我份内的事，我为什么就要去做呢?想想，多做一些反而更充实，多做一些，把我们的工作氛围创造得更好，不是能做得更开心。在我们店里，店长是个通情达理又不缺严谨，职责心强的人。

工作之时，不仅仅要在店里帮顾客介绍药品及处理顾客意见，解决意见;还要处理我们每一个员工发生的事情，教育批评我们。虽然有时讲话很冲动，但我能理解她，这都是为了能更好的为广大群众的服务。她具有极强的上进心，闲暇之余，还跟我们前台的学习电脑。我们中裕药超的员工由开业时的30多个人，到此刻只剩下23名了。这期间断断续续走了10来个人吧，有的是被调走，有的是自我另有发展，有的是不适应公司的要求。员工是一个企业赖以生存和发展的基石，我们大都是从中专毕业出来的，文化素质水平基本差不多，但因个人性格不一样，家庭教育不一样，难免个别心理素质较低。这就需要我们互相帮忙﹑沟通﹑引导，及公司能进行更合理的，更有针对性的培训和教育。

在今后的日子里，我会在日常的工作中﹑生活中﹑学习中更加努力完善自我。同时，也期望公司能够更健步如飞的发展壮大。

**药店业务日工作总结9**

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，因此药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最适宜的药品。

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

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，因此药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最适宜的药品。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢？

**药店业务日工作总结10**

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，正是由于有你们的支持，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。

>二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。可是由于刚面临社会，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。

**药店业务日工作总结11**

营业员，又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。当看到客人，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”。

每一位客人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客人的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解客人需求——药店营业员销售方程式。

每一位客人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客人的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到客人的购买需求呢?

察颜观色。

通过仔细观察客人的动作和表情来洞察他们的需求，找到客人购买意愿产生的线索。

1、观察动作。客人是匆匆忙忙，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客人的这些举动，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，客人是否显示出兴趣，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，说明客人对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对客人的胃口。 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客人，要尊重客人的愿望。

试探推荐。

通过向客人推荐一、两件药品，观看客人的反应，就可以了解客人的愿望了。例如：一位客人正在仔细观看消炎药，如果客人只是简单地应酬了一句，那么药店营业员可以采用下面的方法探测这位客人： “这种消炎药很有效。”客人：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也可以去问一下我们这的坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。” 就这样，药店营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。客人所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么?”客人：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要的话，可以随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于客人购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察客人的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握客人的需要了。

谨慎询问。

通过直接性提问去发现客人的需求与要求时，往往发现客人会产生抗拒而不是坦诚相告。所以，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害客人感情为原则。药店营业员可以提出几个经过精心选择的问题有礼貌地询问客人，再加上有技巧的介绍药品和对客人进行赞美，以引导客人充分表达他们自身的真实想法。在询问时要遵循三个原则：

1、不要单方面的一味询问。缺乏经验的药店营业员常常犯一个错误，就是过多地询问客人一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使客人有种“被调查”的不良感觉，从而对药店营业员产生反感而不肯说实话。

2、询问与药品提示要交替进行。因为“药品提示”和“询问”如同自行车上的两个轮子，共同推动着销售工作，药店营业员可以运用这种方式一点一点地往下探寻，就肯定能掌握客人的真正需求。

3、询问要循序渐进。药店营业员可以从比较简单的问题着手，如“请问，您买这种药是给谁用的?”或“您想买瓶装的还是盒装的?”，然后通过客人的表情和回答来观察判断是否需要再有选择地提一些深入的问题，就象上面的举例一样，逐渐地从一般性讨论缩小到购买核心，问到较敏感的问题时药店营业员可以稍微移开视线并轻松自如地观察客人的表现与反应。

耐心倾听。

让客人畅所欲言，不论客人的称赞、说明、抱怨、驳斥，还是警告、责难、辱骂，她都会仔细倾听，并适当有所反应，以表示关心和重视。因为客人所言是“难以磨灭的”，药店营业员可以从倾听中了解到客人的购买需求，又因为客人尊重对那些能认真听自己讲话的人，愿意去回报。因此，倾听——用心听客人的话，不论对导购新手还是老手，都是一句终身受用不尽的忠告。 倾听如此重要，那么要如何洗耳恭听呢?

1、做好“听”的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听客人的讲话;其次要做好业务上的准备，对自己销售的药品要了如指掌，要预先考虑到客人可能会提出什么问题，自己应如何回答，以免到时无所适从。

2、不可分神，要集中注意力。听人说话也是一门学问，当客人说话速度太快、或与事实不符时，药店营业员绝不能心不在焉，更不能流露出不耐烦的表情。一旦让客人发觉药店营业员并未专心在听自己讲话，那药店营业员也将失去客人的信任，从而导致销售失败。

3、适当发问，帮客人理出头绪。客人在说话时，原则上药店营业员要有耐性，不管爱听不爱听都不要打断对方，可是适时地发问，比一味地点头称是、或面无表情地站在一旁更为有效。 一个好的听者既不怕承认自己的无知，也不怕向客人发问，因为她知道这样做不但会帮助客人理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励客人讲话，药店营业员不仅要用目光去鼓励客人，还应不时地点一下头，以示听懂或赞同。例如：“我明白您的意思”、“您是说……”、“这种药很不错”，或者简单地说一声：“是的”、“不错”等等。

4、从倾听中，了解客人的意见与需求。客人的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让客人的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到客人的真正需求之前，就要找出话题，让客人不停地说下去，这样不但可避免听片断语言而产生误解，而且药店营业员也可以从客人的谈话内容、声调、表情、身体的动作中观察、揣摩其真正的需求。

5、注意平时的锻炼。听别人讲话也是一门艺术。药店营业员在平时同朋友、家人、服务对象交谈时，随时都可以锻炼听力，掌握倾听技巧，慢慢地就可以使倾听水平有很大的提高，而且也可以从倾听中学到许多有用的知识。 最后，提醒各位药店营业员千万不要自以为知道客人想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过客人的谈话来鉴定他最关心的问题，而后根据他们的需要提出合理化建议，只有这样，才能收到事半功倍的效果。

**药店业务日工作总结12**

在药品销售中如何有效的拓展客户，每个人都有自身不同的体会，于技巧，下面跟大家分享在药品销售中的几点体会：

第一，必须提高综和能力。平时多注意学习，勤于思考工作方法工作技能，以及拓展客户的思路，充分发挥个人主观能动性，所有人都喜欢跟知识渊博，有感染力的人交往。

第二， 努力使自身成为一个专家型销售人才，知识面要宽，能力全面，以强烈信心感染客户，以全面的行业咨讯指引客户，成为客户运作品种与资金的参谋，这样做之后，您将获得拓展客户更大的提高!一般而言，经销商对一个充满自信，能力知识全面的销售专家是无法抗拒的!具体方法，首先对各中渠道得来的基础客户资料进行分析，可先进行电话交流，在电话中了解客户的基本情况，运作品种，期望的目标品种，运作医院等进行初步的筛选。接下来对适合合作的客户作进一步跟进，谈的深入些，确定目标客户。这之前的电话沟通是开发客户的最关键的一步。必要时，可上门拜访。拜访中可详细了解客户的真实实力和适宜运作的品种，充分运用谈判技巧，表现出真诚，务实，专业的职业的工作态度，从取达成合作共赢。

第三， 通过客户介绍法成功开发新客户，这个方法可以多多借鉴，根据多年的销售经验事实证明效果很好，客户对介绍另外地区的朋友是愿意的，大家不要有太多的思想障碍和顾虑，以为客户不肯介绍。此前本人在江苏做业务，曾屡试不爽，至从用了此招，业务销售额就连续上涨，比年股票上涨的速度，有过之而无不及。效果非常不错，当然首先的前提是，你要取得人客户的信任，肯定。对所有的客户都要发自内心的真诚，与信赖。

第四， 通过医药商业公司介绍客户，这也是一个相当精准的方法。因为商业公司，在某一区域内，对潜在的客户基本都了如指掌。能够取得商业公司经理的信任，你的客户也将会是源源不断。

万变不离其中，任何的学习围绕的，真正中心就是，怎么去做人，其中的方法有很多，都需要自身去体会，销售就是人生很好的磨练，咱们应该乐观，积极的态度，去面对，在销售中品味人生，充满热情地去工作，一定会越做越好，咱们的销量会越来越大。

**药店业务日工作总结13**

实习只是一个过程，而我们在实习中会学到多少，明白多少，对我们的帮忙有多大，这仅有自我明白。在学校的安排下。我到\_\_\_\_药店进行工作实习，药店对于我们平民来说一点都不会陌生，因为我们要是有着小病小痛都会去买点要吃吃，实在不行才会上医院，而我在实习的这段时间里，对药品更加的了解，对药师的工作流程也更加的了解，也让自我对以后的工作充满了信心。

刚来到药店实习，前辈没有交给我困难的工作，只是让我在旁边帮忙，打打下手之类的。而我在旁边认真的学习前辈是如何工作的，要是遇到不懂的就虚心的向前辈们请教，然后认真的思考，从中吸取经验。

药师的工作就是依据病人的情景，选择一款最适合、最有帮忙的药，让他们早日健康。在前辈的指导下，我开始了正式的工作，开始的时候，我只会对伤风感冒的小病症开药拿药，虽然这些工作都很简单，可是我做起来还是相当的仔细，应为万千世界无奇不有，如果随便给病人拿药，要是病人吃了过敏，那就得不尝试了。所以在工作中，我都是认认真真，没有打一丝马虎。经过长期的工作实习，我积累了必须的工作经验，并且养成了良好的工作素质，此刻我也和其她前辈一样开始了正式的工作。

经过这次的实习我学到了很多，明白了很多，在实习工作中，我将课堂上学到的理论知识与工作相结合，让我更加的了解工作，对自我的专业也更加的了解，在实习工作中也培养了我的动手本事，社会交际本事，增加积累了我的工作经验。这些都是课堂上学不到的，在工作中我也很开心，因为我能够用自我的双手来帮忙这些人，这应当就是助人为乐吧!

社会不断的发展，人们的素质不断的降低，每个人都是那么的自私自利，所有的年轻人都只会想着自我，没有想过自我的长辈，他们有病痛，都是去诊所或者医馆，不敢乱花一分钱，最终是魏了谁，可是有着多少年轻人是为自我的长辈着想的，我想真的很少，经过这次的实习，我深深的体会到亲情的可贵，有的时候就只是一瞬间的事情，就会阴阳两隔，到时候就算是后悔，也只是徒增伤感，毕竟这个世界可没有后悔要卖。

**药店业务日工作总结14**

转眼间，\_\_年就要过去了。在药店也干了3年多了。20年以前，虽然也是干店长工作，可是按部就班的工作比较多，20年，开了两个新店，说实话，一个还算成功，一个不成功。抛开客观因素，就自身因素，也有许多不成熟的。

从门店开始装修到装修完毕期间，是做社区活动的日子，自己总觉得就是做社区而已，量量血压、测测血糖，办办会员卡而已。简单的工作，后期却吃足了这方面的亏。在这里总结一下自己的失误供后来的同事做参考：

1、社区活动选择。

选地点是一个很有技巧的活，刚开始社区活动像上班一样，早上8点～12点，下午2点～6点。这就出现一个很大的问题：上班的8点以前就从家走了，下班回家的我们已经收东西了。时间重叠，社区效果极差，后来，在第二次开店的时候，每一个社区活动点我都会带着自己的员工2～3人一起过去先看看这个小区的`住户情况：年轻人、老人、事业单位家属院不同的小区不同的人员，作息时间也不同。针对不同的小区类型做适当的工作时间调整。而且，在做社区活动的同时提前1～2天发宣传单页，告诉小区住户我们某某时间过来做社区活动，免费测血压、测血糖等等。也避免了到一个新地点第一天没事做的局面。

2、测血压测血糖的重点。

这里的重点不是强调测量技巧，而是强调测量目的：不是告诉顾客血压或者血糖是否正常，而是要统计周边顾客的信息以及用药习惯。这是一笔很大的财富，如果最后没有统计到这些信息，那么这社区活动的人力物力白白浪费了!

3、会员卡的开发。

会员卡开发多少直接关系到你后期销售的业绩。这个工作好处多多：既锻炼了新员工的胆量又锻炼了员工的销售技巧，一张卡片卖5块钱都能卖出去，那销售还是什么大问题吗新开办会员卡一定要注意登记会员的姓名、电话(最好是手机号)、住址(具体到几栋或者什么村)年龄、用药习惯(跟电话号码一样重要)。

社区活动做好了，新店开业基本成功了一半了。20年过去了，20年，如果不再开新店，我的工作重点除了完成日常的管理工作、销售任务等公司指标，自己的重点是夯实基础。虽然有很多是自己的日常工作，但是自己做得不够细致，重点从以下几方面抓起：

1、通过购物篮来提高客单价。

每到一个超市大家都会看到购物车、购物篮，推一个购物车，你会不自觉地多买很多东西，但是仅仅靠双手来拿，你会发现购买的东西很有限。因此我要求我的员工首先要保证购 物篮的干净整洁，促销期间手上必须有一个购物篮，方便顾客购买药品，非促销期间，当顾客购买物品超过2件时必须主动递购物篮，说着简单，这是一个长期而且必须坚持的工作。

2、商品品类管理。

每一个药店的请货计划一般都是店长自己做的，比如我，有时候顾及到药品的有效期问题就会单方面的认为该商品是否畅销来决定是否请货。殊不知，缺货不单单影响潜在的销售，也会造成现有商品的滞销和效期，进而影响顾客的满意度，从而严重营销以后的销售工作。健康的商品品类，是精彩销售的开始。

3、员工专业知识培训。

药品就是我们的武器，对武器的不熟悉，直接造成战争的失败。只有对产品的绝对熟悉才会真正的联合用药，才不会出现荐错药、卖错药的情况，最大限度地避免了因销售而带来的顾客投诉，从而提高顾客满意度。过硬的专业知识是一场成功销售的开始。

4、重视顾客服务。

一直在强调顾客是上帝，做销售就是在做服务等等，但是有没有真正的把顾客利益放在第一位只有我们自己心中最清楚，顾客是一切精彩的开始，无论我们的其他工作做的再好，没有

顾客消费，一切都是零。因此，必须要重视顾客服务，重视顾客投诉，科学有效的管理好我们的顾客，把更多的顾客转化为我们的重视顾客。守护好我们一切精彩的开始。

总之，20年过去了，无论成功还是失败，201x都要从头来过。零售药店迅猛发展的今天，重要的是做好基础，基础好了，才能走的更远。20我要记住：

购物篮最大限度提升客单价 健康的商品品类一场精彩销售的开始 专业知识一场成功销售的开始 顾客一切精彩的开始。

**药店业务日工作总结15**

xxxx年的岁末钟声即将敲响，回首xxxx，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确领导下，在公司各部门通力配合下，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责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：作为一个终端零售店来说，首先要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识作为后盾，三是要有一套良好的管理制度;成本核算是最为重要的，对药店的成本控制，尽量减少成本，获得利润最大化，最重要的一个是要用心观察，用心与顾客交流留住新客人并发展成为回头客，这样的话你就可以做好，具体归纳以下几点：

一、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。

二、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的作用。

三、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。

四、通过各种渠道比如报纸、网络、药品新闻，还有新颁布的各种药品的政策、法律法规，了解同行业和药品的信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，使我们的工作的更具有针对性，比如我们作为药品的销售者与此同时也是药品的消费者，我们平时也要生病，也需要对症下药，我们的购药心理，就能反映出一部分购物者的心理，从而避免因此而带来的不必要的损失;

五、以身作则，作为一个店长，要做好员工的表率，不断向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司的整体利益出发，比如公司对这个药品在这个地方的调价幅度要求，不能低于药品的最低市场价格，作为员工就不能因为关系或是因为顾客的砍价就低于这个标准对外销售药品，无视公司的整体利益。

六、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。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。要很好的比价采购药品，我们不但在进货方面要货币三家，还要在销售药品上，货比三家，比质量、信誉、比价格。

七、处理好各部门间的合作、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xxxx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。

一、加强学习，不断提高思想业务素质。

“学海无涯，学无止境”，只有不断充电，才能维持业务发展。所以，一直以来我都积极学习。一年来公司组织了有关电脑的培训和医药知识理论及各类学习讲座，我都认真参加。通过学习知识让自己树立先进的工作理念，也明确了今后工作努力的方向。随着社会的发展，知识的更新，也催促着我不断学习。通过这些学习活动，不断充实了自己、丰富了自己的知识和见识、为自己更好的工作实践作好了预备。

二、求实创新，认真开展药品招商工作。

招商工作是招商部的首要任务工作。20xx年的招商工作虽无突飞猛进的发展，但我们还是在现实中谋得小小的创新。我们公司的代理商比较零散，大部分是做终端销售的客户，这样治理起来也很麻烦，价格也会很乱，影响到业务经理的销售，因此我们就将部分散户转给当地的业务经理来治理，相应的减少了很多浪费和不足;选择部分产品让业务经理在当地进行招商，业务经理对代理商的情况很了解，既可以招到满足的代理商，又可以更广泛的扩展招商工作，提高公司的总体销量。

三、任劳任怨，完成公司交给的工作。

本年度招商工作虽没有较大的起伏，但是其中之工作也是很为烦琐，其中包括了客户资料的邮寄，客户售前售后的电话回访，代理商的调研，以及客户日常的琐事，如查货、传真资料、市场销售协调工作等等一系列的工作，都需要工作人员认真的完成。对于公司交待下来的每一项任务，我都以我最大的热情把它完成好，基本上能够做到“任劳任怨、优质高效”。

四、加强反思，及时总结工作得失。

反思本年来的工作，在喜看成绩的同时，也在思量着自己在工作中的不足。不足有以下几点

1、对于药品招商工作的学习还不够深入，在招商的实践中思考得还不够多，不能及时将一些药品招商想法和问题记录下来，进行反思。

2、药品招商工作方面本年加大了招商工作学习的力度，认真研读了一些有关药品招商方面的理论书籍，但在工作实践中的应用还不到位，研究做得不够细和实，没达到自己心中的目标。

3、招商工作中没有自己的理念，今后还要努力找出一些药品招商的路子，为开创公司药品招商的新天地做出微薄之力。

4、工作观念陈旧，没有先进的工作思想，对工作的积极性不高，达不到百分百的投入，融入不到紧张无松弛的工作中。“转变观念”做的很不到位，工作拘泥习惯，平日的不良的工作习惯、作风难以改掉。在21世纪的今天，作为公司新的补充力量，“转变观念”对于我们来说也是重中之首。

总结20xx年，总体工作有所提高，其他的有些工作也有待于精益求精，以后工作应更加兢兢业业，完满的完成公司交给的任务。

20xx年，对于药品行业来，是一个生死存亡年份，国家的药品政策越来越明朗，监管越来越严厉，在这一年里，看见了无数的同行倒了下去，不得不改做其它行业。而我公司的业务不但没有下滑停止不前，反而还有了较大弧度的上升，深感公司领导决策的正确和公司转换的快速。

虽然20xx年我们已度过了危险的转型期，走在了同行业的前面，不过，在20xx年的销售过程中，已反映出了我们的许多不足之处。首先，市场占有率太低，虽然增长率较高，但基准太低，销售绝对值不大，虽然比当地的一般企业强，但比起当地的大企业来讲，还相差太低。

第一，客户布局不够完善，只有少数市场有货，或者客户的质量太差，不能培养成忠诚大客户，市场空白还比较多，需要进一步的完善。第二，部份销售人员不能较好的推销产品，销售技巧和能力都还有待提高，来年需要不断加强学习和培训。第三，产品的规范和完善，目前的药品市场，虽然还有一些混乱，但其趋势已明确，必须越来正规，例：公司听筒的销售量占了全年销售总额的60%，由此可见公司所出的产品，必须按照药品法规的要求来完善。今年，有好多市场对于欠完善的产品已经不能正常销售了。

为此已造成了较大量的退货，给公司带来了大量的不必要损失。第四，公司产品质量有待提高，例，枇杷膏漏液、袋装封口不到位及产品包装、包材的不及时都是影响销售量上升的因素之一。以上这些，都是需要我们所有员工在来年的工作中需要去完善和提高的。

明年的工作，我们不但要逐步解决在今年工作中发现的问题，更要保证产品质量的情况下降低成本，节约开支，增强产品竞争力，为公司实现利益最大化;力争20xx年销售增长率达到100%。 20xx年，是一个机遇与挑战共存的年代，这一年，将会有更多的药品企业被淘汰，已会有更多的保键品企业因此而成长起来。相信在公司领导的正确带领下，在公司全体员工的共同奋斗下，到明年底，公司一定会有一个质的飞跃。愿公司随着20xx年的到来，飞速前进!

**药店业务日工作总结16**

透过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就能够了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客只是简单地应酬了一句，那么药店营业员能够采用下方的方法探测这位顾客：“这种消炎药很有效。”顾客：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也能够去问一下我们这的坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。”就这样，药店营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么？”顾客：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要的话，能够随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。因此，药店营业员必须要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。

**药店业务日工作总结17**

20\_年09月25日

今天下午和积聪一起去跑客户，每一个客户是做汽车导航的。生产模式为加装组装形式，工厂内有几个员工在作业。工作的效率很低，内部的产品摆放得很乱。看见老板是很忙碌的在工作，很热情的对待我们。由于他要出去见客户就没有能和他聊到关于我们产品的事情。第二个客户是做汽车音响里面的公放的，生产基本停止的。只有老板的父母两人在哪里做一些产品，摆放也是非常乱。与这位客户沟通的时间较长，了解到客户现在的经营状态是几乎停止的情况。客户说解释的原因

1、市场做实体生产的企业多了，主要是从房地产转过来做的。国家对房地产的调整，每一个家庭只能购买一间房。让许多地产商都没有炒楼的机会了，所以许多商人就转做制造生产这方面。市场的就被更多的人去分割了.2、企业之间除了品质的竞争还有价格方面的竞争。价格越来越低，原材料与人工成本都没有下降。企业的利润就很低了，这让客户自己对这行业没有太大的信心。不想做产品推广，维系几个老客户就行了。今天见了两个客户都是小作坊形的企业，总体的情况：

1、生产工厂内部混乱，没有良好的管理。

2、员工作业效率低

3、产品主要以加工和组合别人生产厂家的产品，没有自己的核心竞争力产品。

4、企业没有长远的发展目标，只是在市场景气好的情况下，没有太多竞争对手的情况下去赚一笔钱。是典形的见一步走一步，跟的大主流走。

今天的收获主要有，1、了解了一些小企业的经营模式与情况

2、从同事身上了解到部门同事的一些信息，对以后在慧聪工作有一个方向。

3、需要熟悉产品，能把产品讲解的很好。

09月26日

今天和四位同事一起去永福路汽车用品城开发客户，随后分开了。我和向玲玲一起走，跟着她去看客户。有比较深入沟通的有3家，第一家客户没有做过我们的广告，原因是他认为不需要做广告。第二家客户是慧聪网的买卖通会员，详细了解知道。客户没有常常在线发发，有求购商要产品都不知道。问题在客户没有很好的利用这个资源，这方面的原因也有我们同事做的服务没到位没有去让客户重视这个事情。第三个客户做外贸产品，市场销售情况不乐观。前期已做过很多网站推广，但根据我们的了解他所用的网站针对性不专，针对性不够强。谈了几个客户，沟通的时间很好。像朋友聊天一样，但沟通我们网站和书刊的作用方面的介绍不够多。没有体现我们专业煤体能带来的作用，我们公司的核心产品也没能很好的介绍。

经过今天的经历，自己需要快速提升的是对产品的了解，产品能带给客户的好处。也许没太多的销售技巧，但对产品的熟悉与把握非常重要。所以接下来工作时要常常思索产品的介绍方法，如何让产品去打动客户，沟通时不要忘记销售产品这个目标，想办法把话题拉到产品上去，加油。

09月27日

今天上午去医院做了入职体检，出去的时候由于没有带钱过去。去到医院后再出来寻找银行取钱，手续费白白去了4元钱。这钱本来不用出的，由于自己没有当机立断做好准备先去工商银行取钱。对所做的事情没有做好准备，往往是浪费钱财、时间与精力。下午和杰哥出去看客户见了两家客户，两家客户都像朋友一样的聊天。每一个客户是做路畅产品的，杰哥在聊天的过程与客户聊到的内容有与客户分析其它品牌的产品。又聊到杂志上是否有其它新的品牌在杂志上做广告，会随时关注市场的动态。第二个客户黄总，是在我们慧聪网工作了几年然后出去自己创业的。与杰哥的关系非常好，相互之间送礼品。黄总给我的感觉是有精神，做事爽快，整个人放得很开，较容易相处。而且他的经历让我对在慧聪工作有了更明确的方向，在这工作可以对整个汽车电子市场有一个整估的了解。从生产商、经销商、的销售方式都有很好的撑握，对以后自己创业有很大的帮助。傍晚和杰哥吃完面后，杰哥找我谈话。人力资源部对我这星期的表现觉得不好，1、问人问题的时候方式不对，一些问题会让人觉得不舒服。

2、表达观点的时候思路不清晰，与人没有眼神的交流。

3、没有很快的溶入团队。这些问题我都愿意接受，自己确实存在这样的情况。良言，就应该听。但我要争取留在慧聪工作，我喜欢这公司的理念和公司的氛围。加油，调整心态，上帝的思典够我用。就把这样事当做是一次职业心态调整的过程。

09月29日

今天自己去拜访客户，走了10多家。主要是了解客户所做的一些产品，销售的渠道。问一些较浅的问题，先建立一下关系先。寻找一些有意向并且没有其它同事跟进的客户。今天内心的斗争很大，是否坚持在慧聪不拿工资工作到出业绩。还是不在慧聪做令外找其它的工作，一方面慧聪是一个很好的平台，有很好的培训，前两个月做好了可以去北京培训，杰哥对我也很关照，帮助我成长。令一方面，前期如果三个月不出业绩就没钱支持自己的生存问题。我也许可以找其它的工作就有底薪了，最终斗争是看长远的目标，为后面的高薪拼一拼。爱拼才会赢嘛。我也相信上帝的恩典是让我在我所做的事情都得丰盛的，加油。

10月08日

今天去永福路盛大国际跑客户，一共跑了30多客户收到26张名片。今天用了四种身份跑，1、以慧聪新员工

2、以外地游客

3、以前做业务员现在想自己做

4、以二、三线城市渠道商身份。今天和PLC品牌的刘老板沟通印象较深，刚开始是进入门店和店员沟通，刘老板知道我是慧聪的员工后请我坐下喝水沟通，我提问了一系列问题老板都有回答。后来表示自己是新员工是想和老板学习学习的时候，刘老板就没有兴趣和我再进行沟通。当时我并不知道他是总老板，后来问员工得知。他不和我继续交流下去的原因主要是新员工没能给他提供一些有用的信息，刚开始愿意沟通。表示他想了解互联网方面的情况，一旦知道我不能提供他所需要的东西时就没有再和我沟通。如果我知道他是老板我会更注重提问他关于互联网在他思想中的情况，他选择网上推广首先看重的条件，都有哪些数据去支持。他对网上推讲担心的主要问题有哪些。后来和店里的员工负责网络管理的陈生得知，老板有在网络推广方面加生关注。因为业务员跑业务的方式效果不够好，也在各种网站注册了一些免费的网址。想考虑在百度做推广，主要会考虑

1、网站的整体流量与影响力

2、更关注的是汽车用品这方面的商家浏览量有多大。要有一个数据作为参考依据。接着下业所用的几种身份都没有问得太深入的问题，但不同的身份确实可以知道一些不同的信息。

今天做得好的是

1、有激情

2、时刻保持了微笑

3、比以前跑了更多的客户。

需要提升的是

1、对慧陪网的优势要把握好做到专业讲解

2、慧聪网、汽车电子的客户流量数据能知道。

3、提高沟通的效率，更快的时间了解更多客户的情况。加油、加油、加油。

10月9日

今天上午周总召集了20\_年入职的员工开会，关于在慧聪长期的职业发展中的一些情况。其中说讲一个带团队的人才首先需要要的是要有激情有能量可以影响到别人的人，先要有梦想然后就到实干过程中要有激情支持。激发了自己要在慧聪做长期的一个职业目标，一定要做到慧聪的总经理这样的职位。不受情绪去影响这个决定，困难时咬紧牙相信上帝的因典是够用的。今天了报了名参加明天的精英2队的演讲比赛，今晚要好好练习。今天11点到永福路到6点结束工作，一共跑了40多家客户收到34张名片。进步的是客户量提高了，需要提升的是整天都能保持旺盛的精力去面对客户。

10月10日

今天正式拜访客户，电话打能了三家。都没有进行很好的沟通，有两家看不到老板。有一家老板是慧聪网出去的老员工。今天的工作状态不算好，主要是早上打电话效率低，激情不够需要提升。下午去见客户的过程中心理有很大的争战，总觉得很困难，我知道魔鬼在骗我，最后礼祷告后内心平安了。上帝的恩典是够我用的，加油。

10月11日

今天约到拜访两家客户，其中星月光电有做广告的意向。找了杰哥是说，从杰哥的思路中学习到要跟客户分析他们客户的找商家行为。还要学会给客户做方案，让客户觉得我是很专业的。今天去了扫客户，扫了倚云国际和福怡大夏。

10月13日

1、领导训练我们今年入职的新员工打电话给客户，介绍我们10月份慧聪网20年庆的优惠杂志。感觉很好。

2、给星月光电做方案，搞了3天才搞好。搞好以后感觉自己对公司的产品有了一个更深入的认识，总结要撑握公司的产品还要自己实际的操作。这样会快速的理解产品。

3、电话约了祥新电光的陈总监，下午和杰哥过去拜访了。客户对杰哥的态度就好很多，重视很多。要在业务知识上熟练，对行业能清楚的了解。

总的来说，今天的工作感觉是很好的。已有两家意向客户，做两个客户的方案。在信心上又增强了，加油。上帝的恩典够我用。

11月15日

今天第二次拿星月光电的营销推广方案给江小姐，出现了突然情况而且我还没处理好，给自己上了销售原则的一课。2点钟，准时到星月光电店里，但没有提前给江小姐一个电话。进店面内，一个还没认识没建立关系的陈老板和我先谈了起来。先问我网络广告多少钱，当时一时间不知道说什么话引导到价格之外的事情。直接把价格给陈老板看了，他的反应是很贵。直接就说不想做了，但我没退路了。死马当活马医吧，直接和他聊起来，问一些公司的情况以后，开始介绍公司和产品。但最后，情况还是不好。先回去，再想办法。

其实当他问我价格的时候，我可以引开到其它话题。我可以说，这是一个网络营销的策略，不像一个LED灯一样接上电就可以使用并知道他的质量同时就可以决定他的价值了。这个方案，需要详细的分解才能体现他的价值的。先知道他是什么样的东西，再了解他的价格。比如您公司新出的一个LED产品，价格是比原来的贵2倍。如果客户第一时间讲到的是价格，他会怎么样。但如果先向客户讲解这个新产品比原来的产品节电60%以上，使用寿命长2倍以上，照明质量更优质。然后在讲价格，这样客户就比较容易接受了。我的意思就是，我们先了解这个东西。它有什么优点，它对于我们来说有什么作用，能帮助到什么，能起来什么直接的收益。再考虑他的价格，我想您也认同这一点吧。接下来想办法和江小姐讲解，再寻找突破口，和陈老板建立关系，再帮助他做推广。

第二个客户，徐老板。自己从做灯珠到现在做LED成品灯，之前联系过的并知道他想做网络推广的。今天主要想了解他具体的要求和他公司的情况。要交流的过程中也出现突发情况，徐老板说北京的销售人员给他推出了一个202\_多元的一个网络营销推广。并且说是有政府支持中小企业的方案，原价两万多。这方案的具体情况也不确定清楚。第二种情况是，他想往外贸方面发展。说国内的量很少，主要是LED灯的价格高。我需要搞清楚的是，2千多这个方案的事情。第二个了解LED灯国内和国外的销售情况，和他分析形势，现在和未来几年的。再鼓励他做推广。

今天做得好的是

1、在和客户讲解产品和行业是更自信和专业； 需要提升的是，销售的思路。加油。

10月16日

今天早上只能约到一家客户星月光电，因为积聪的客户资料库给收回去了。不过下午杰哥又把资料导也来了。还是两点钟见面，这次就聪明了。到达前先给电话客户说我到了。见面后和客户谈得很好，自己突然变得很专业，讲解起来得心应手。客户都赞扬我专业，从2点交谈到4点钟。最后客户拿资料去消化跟合作伙伴交流等。今天又有了进步，需要提升的是要和客户说做了这个方案。就会有很多客户打电话给她会忙不过来，讲解完了最后再加一个案例说其它客户做了以后效果怎么样，有许多客户都是慧聪带起来了。加油！10月17日

今天是慧聪网20周年的前一天，广州分公司提前搞了庆祝。看到一些工作10年的老员工的分享很受感动，这是一间有文化理念，有感情的公司。人在这得工作能力得到成长，一部份人也在这收获幸福婚姻。今天去永福路见了3家客户，效果不是很良好，老板比较难见得到。得多松土，多撒水。10月18日

今天去给做音响的沈老板，和做导航的徐老板送书。由于出发前坐车的路线查得不够详细，转了好多圈坐了4个小时才去到哪里。这一点，提升自己在出战前要做好战略。见到徐老板谈了一些他的创业经历，从工厂做10年画图技术员，到现在自己做产品。看到他很宝贵的一面，对自己的员工很好。他们休息的时候，生怕打扰到他们一点点。而且的他小工厂也在不断的向大的方向发展。相反的是做音响的沈老板就不一样了，让自己的父母帮他做一些工作，特别是上一次见到他让他父亲搬东西，自己却不搬。所以现在他的工厂做不下去准备倒闭了。今天的收获还是比较大的，知道自己需要在这个行业坚持的做下去。真正的了解行业，并且真正能给客户提供有用的行业信息，帮助他们的企业成长。成为真正的行业顾问，让他们有事情就找我，离不开我。慢慢的积累，恒久的坚持。10月19日

今天见了两客户,平哲贸易和美托声频.一个做外贸的,用不了慧聪,一个做加盟店式的.所以两个客户都用不到慧聪,也好.去掉两个不必要跟的客户,把心思放在其它客户身上.明天把白去区的跑完.今天比较不一样的是,约不了美托声频的高总我就直接上他公司等他.等了他1个小时左右,终于见到他了.后来他了负责广告的白先生和我谈,他们了解过,但不适合.后来我就走了,加油吧.继续为有需要的人服务.10月22日

今天去见星月光电江小姐,遇到的问题是.有一呼百应的联系她,并且那价格比慧聪低许多.我需要让她知道慧聪的优势,1.是行业的专家;2.拥有稳定大量的买家资源1300万,汽车电子也有20多万.3.慧聪,是给客户提供销售渠道(包括网络+书刊+展会(线上线下展会))80%国内的大型展会都会做为官方煤体,有慧聪的记者现场采访报道.现阶段最要撑握的知识是:1.对行业生产厂家的了解,和客户交流的时候,可以给对方齐例子.2.对慧聪自身,要练习客户疑问的回答.10月23日

今天到佛山见客户,一共见到两位老板.第一位在黄岐的,50多的老头,听到我是慧聪的就叫我走,说不需要,我放杂志给他都不要.也不回答我的问题,具体的原因还不明白,反正这客户不会再花时间去搞,因为要改变一个人的思想是难的,而且是改变一个老年人.第二位客户区老板,10多岁出来工作,做了10年的技术人员,09年开始自己创业.现在也有了自己的小汽车.他被慧聪的同事给伤过,他做汽车音响的,被搞去了一个家庭音响展会.他便决定不再做慧聪的任何广告.但他为人是很讲信用的,讲一就做一.请我吃饭还送我的客运站,先和他做朋友.慢慢的消除他对慧聪的成见.在客运站,感觉有点累和不知方向,所以坐车回广州,休息一晚,明天再出差.10月24日

做得好的1.坚持访问了第二家客户;需要提升的1.把与客户交流的资料内容狠狠的记熟.2.提升在坐车时看书看资料的习惯.3.提升坐车看路线的全面度,与细节性.明天做好准备一次拿下星月光电.10月25日

江小姐,没时间和我聊,没进展.这天失落,失败感很强,无精打采,压力大,有祷告,感受好点.10月26日

和江小姐聊得很好,讲了很多行业内行业外的.他对慧聪比较接受,但决定权不是她是陈经理.陈经理出差了,而且我还没有和他建立关系.又失落了一段时间.晚上看电影去了.10月27日

起床祷告,把这些压力都交给父和主耶稣.相信他大能的手会帮助我工作上的业绩,让我在这个月内出单.让我不至于被公司赶走.中午去见了江小姐,又给她传达多一点关于互联网的重要信息,事情还是得等陈经理回来才行.10月29日

今天跑了两家客户,昱博和星月光电.徐老板对听了朋友说慧聪效果不是很好,一时间很难让他做慧聪了.和江小姐聊得很好,她也很认同慧聪网.但决定权在陈经理手上,陈经理是看好阿里,所以得想办法让陈经理信任慧聪.1.发一些客户给他,让他产生好感.2.强调慧聪是专做国内,并且是做行业的,积累了很多客户.而阿里主要发展外贸方面的.而且阿里收入80%都来自于快速消费品方面的.最后是祷告,相信父会为我成就的,会祝福我的工作,一定要拿到我所求的.10月30日

今天继续搞星月光电，但由于经理没回来，也没开机。所以结果是未确定。昱博徐老板由于他朋友说慧聪效果不太好，所以不想做慧聪。这个思想比较难更新他了，跟进做服务吧。明天继续加油。10月31日

今天是这个月最后的一天，星月光电的陈经理今天才从成都回来。是做慧聪还是做阿里还没有答案，但是不永不放弃。明天约到陈经理把杰哥或领导带过去和他们谈。11月5日

今天是吃上了公司为员工提供的早餐，感觉还不错。上午和周总经理沟通争取让我办理入职，我自己感觉表达得很好，心态也很好，内心是平安的。中午的结果是我还是离开慧聪，我听到这个结果。内心也是平安的，这是我在业务这条道路上的一次考试。不是失败，只是作一次总结。知道自己那方面需要提升的。在慧聪自己有提升的有1.给人销售东西的前提是让别人认可我这个人，愿意和我这个人沟通。2.销售也是一门艺术，或者说是技术。3.让自己知道自己与人沟通的方式过于直接，说出的话会让人不服务，提醒自己以后在说话之前先想想自己所说的话别人听了会有什么感觉。4.和客户沟通时要自信大方。5.找对主要的决策人进入沟通销售。相信接下来的工作会是更好的，我有更大的提升，不管是能力还是工资方面，因为上帝是要我丰盛并得祝福的。

**药店业务日工作总结18**

药店营业员是药房的核心销售人员，直接关系到药店经营状况的好坏。多数药店的经营都是依靠长期客户的支持，而药店营业员就必须拥有相当的医学常识，帮助顾客了解药物的情况，帮助顾客选择药品。

在这一年时间的药店营业员工作当中，我深刻的认识到药店营业员可不是闹着玩的，药店营业员要帮助病人选对药品的同时，又能够实现药店有相当的营业收入，这也是一门销售艺术。

药店营业员的工作似乎很普通，但做的工作量很大，要对全药店每一件药品的摆放都有一个清晰的认识，药店药品很多很复杂，这需要十足的耐心才能办到。

此外，与顾客的沟通方面也是药店营业员工作的重点。我通过这一年时间工作，总结如下：

1，做好各种准备“听”顾客需要。首先是心理准备，要耐心倾听客户的讲话，在倾听过程中思考应该配给的药品，对于出售的药物应该保持十足的清楚认知，保证出售的每件药品不能存在盲知点，确保顾客服用安全。

2，与顾客交流时不能分散注意力。听人说话是一门科学，当客户说话太快，或与事实不符，这时候就需要耐心跟顾客做解释。不得心不在焉，不能向顾客透露出不耐烦的情绪。一旦顾客觉得营业员不专心听顾客的讲话，或者让顾客遭遇冷淡，药店也将失去客户的信任，导致流失这一客户。

3，适当提问，帮助客户理清头绪。客户说话要在耐心倾听的基础上帮助顾客理清思绪，但是也要注意谈话技巧，不能肆意打断顾客。

4，从交流中，了解客户的意见和需要，准确把握顾客需要。

5，注意平时谈话的锻炼。听别人讲话、与人沟通都是一门艺术。药店营业员，在平时与朋友，家人，客户交谈当中可以进行锻炼，慢慢地就可以使自己听力水平有很大提高，谈话水平也可以有所提高，从而更利于工作。

**药店业务日工作总结19**

北京同仁堂xx药店有限责任公司经营面积117多平方米，经营范围涵盖中成药。中药饮片，化学药制剂，生化药品，生物制剂。店面宽敞明亮，柜台结构摆放合理。商品陈列井然有序，分类摆放。配备有空调一台。冷藏冰柜一个。西药经营品种1200余种，中药饮片品种1500余种。持有药品监管部门，工商行政管理部门年检合格所颁发的《药品经营许可证》，《营业执照》，《药品经营质量管理规范认证证书》。

北京同仁堂xx药店有限责任公司拥有职工12名，其中药师2人。职工全部经过药监局组织的药品企业从业人员培训，并取得合格证书。

在经营过程中为参保人员提供基本医疗保险处方药品外配服务，和部分非处方药品购药服务;并积极对外配处方进行审核。

一年来，我们组织员工认真学习医保文件，在医保中心的领导下，积极执行医保政策，服从医保中心的工作指导，从未发生误发药品事件，非药品刷卡的投诉。很好的履行了为参保职工服务的职责。从未发生假冒伪劣药品事故，价格欺诈事件。

对于今年的工作，我们全体职工有信心在医保中心的领导下，有能力圆满完成为参保人员服务的工作。我们一定再接再厉，服从医保中心的指导，努力完成各项工作任务，不辜负上级领导的希望，更好的履行为参保人员服务的职责。

开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：

(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。

(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。

(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功夫，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。

我从事药店收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距。但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，经常写药店收银员工作总结，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为药店的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，并写了药店收银员工作总结，也算是对自己工作的一个总结吧。下面就是我药店收银员工作总结。

收银员在营业时身上不可带有现金,以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗\_现象。

在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的药品，或临时决定不购买的药品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将药品带出药店。收银员在营业期间不可看报与谈笑,要随时注意收银台前和视线所见的药店内的情况,以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的药品，尤其是特价药品品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

将结算好的药品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的药品垫底装袋;正方形或长方形的药品装入包装袋的两例，作为支架;瓶装或罐装的药品放在中间，以免受外来压力而破损;易碎品或轻泡的药品放置在袋中的上方;提醒顾客带走所有包装入袋的药品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上;用链条将收银通道拦住;将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管;将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员;离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账;并为等侯的顾客结账后方可离开。

上面就是我在实际工作中的药店收银员工作总结，请各位领导和同事批评指正。

转眼间，我来到xx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。

进入xx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。

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。

**药店业务日工作总结20**

转眼间，我来到XX工作已经快三年了。在大药房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XX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

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！