# 202\_年药店培训心得体会总结 药店培训后心得体会(优质15篇)

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2025-04-06

*心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解和领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎...*

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解和领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**药店培训心得体会总结篇一**

近年来，随着医药行业的迅速发展，药店从简单的销售药品的场所逐渐演变为提供医学咨询和健康服务的重要机构。为了提高药店员工的专业素养和服务质量，药店培训逐渐成为行业的一项重要举措。近期，我参加了一次药店培训课程，通过学习和实践，收获颇丰，我从中获得了自己的心得体会。

首先，培训课程让我意识到专业知识的重要性。在培训课程中，我深入学习了药学、疾病知识、药物副作用以及养生保健等内容。通过系统的理论学习和实践操作，我对药物的分类、作用机制和使用方法等有了更深入的了解。这让我在与顾客进行药物咨询时能够给出专业的建议，确保顾客正确、安全地使用药物，同时也提高了我的药房业务水平。

其次，培训课程加强了我的沟通能力。药店作为医疗服务机构的一部分，与患者的沟通是十分重要的。在培训中，我学习了如何与患者进行有效的沟通，包括倾听患者的需求、询问病情信息、给予专业建议以及解答患者的疑问等。通过与培训师的互动和模拟案例的演练，我逐渐掌握了与患者进行人性化沟通的技巧，提高了服务质量，让患者更加信任并满意我们的药店服务。

另外，培训课程让我深刻认识到药物安全的重要性。在课程中，我了解了药品的质量控制与贮存、采购及销售等方面的内容。药品的安全与质量关系着患者的生命健康，所以作为药店员工，要时刻保持敬畏之心，严格遵守相关法规，确保售药环节的安全可靠。由此，我从培训中深刻体会到了作为一个药店从业人员的职业责任和使命。

最后，培训课程也加强了团队协作的意识。在药店中，团队的协作能力决定了服务的质量和效率。在培训中，我们进行了一系列的小组活动和团队合作任务，通过集思广益、相互学习，提高了团队的整体工作效能。这样的团队协作精神也在我日常工作中得以贯彻，我与同事之间的默契与互助意识得到了增强，大大提高了我们为顾客提供优质服务的能力。

总结起来，药店培训让我深刻认识到个人素质提升与职业发展密不可分。通过学习专业知识、提升沟通能力、强化药物安全意识和加强团队协作，我在药店工作中获得了较大的提升和发展。相信通过这样持续的学习与实践，我将能够更好地为患者提供专业的咨询和服务，同时也将对整个药店行业的发展做出更大的贡献。

**药店培训心得体会总结篇二**

首先，从药房工作者的口中得知“xx区确定了718种基本用药目录，对卫生院药品统一配送。医院不再直接购药，药价得到有效控制。”一组数据表明这项工作的成效：今年1～10月，新都区13家公立卫生院，每门诊人次平均费用比去年同期减少7.66%，平均每处方费用减少了14.43%，住院病人每日费降低了16.83%，每住院人次药品费降低了20.16%。这些数据表明，这样的制度对老百姓的利益可是大幅提升呢!其次，药房工作者还向我们讲解了“三分开”中的“医药分开”，亦即现在由政府成立的管理中心出资，向药厂(科伦医贸)集中采购，并根据公立卫生院的需求分发。卫生院只负责医疗服务，不再与药商直接发生关系。同时还同我们说了“零加价”缓解看病难这一政策。而所谓的“零加价”就是乡镇公立医院所有药品，含中药、中成药、西药，由政府出资集中采购，医院必须以进价销售，不准私自加价。这两种政策对于老百姓告别看病贵，缓解看病难都是不可或缺的。

再次，药房工作者还向我们透露了一些心里话，公立以前的的机制，让个别科室明里有收入，还可以搞“暗渡陈仓”。现在实行药品配送后，个别人收入是下降了，但新机制却更能留住有事业心的卫生人才：一是在医院的用武之地更大了。现在医院的硬件上了一个大台阶，来的病人也多了，平台好了岂有自走之理?二是市上出台了乡镇卫生院人员经费、公务费和发展建设与装备经费的保障政策。还特别规定了村卫生站承担公共医疗服务的职能，经过考核，可以领到每月1200元的补贴。三是市上还将派出卫生支农巡回医疗队、城市医师到农村服务。向城里医生学习的机会更多了，有利于医疗技术水平的提高。最后一点，毕竟在这里干久了，对医院对当地的老百姓有了感情，还真有点舍不得离开呢!最后，药房工作者让我们参观了药房，虽然我看到的是卫生院药房的药品摆放分门别类，对于药品的取拿相当方便。电脑上各种药品名称、价格等的记录也非常清楚。病人将药方递到药师手中，只要药师在电脑上输入药品名称，则划价单之类的就一目了然，这样病人对自己的消费请况就相当了解了。可是我却看不到这样的方便之前，药房工作者烦累的准备工作。前辈们虽然不说，可是我知道这些繁复的工作肯定是有的。

一直以来自己对工作的规划就是进到区级或以上的医院，因为自己觉得待遇好，工作稳定，如果弄得好，考到了药师主任的职称以后自己就前途一片光明了。可是今天与药房工作的前辈们聊过之后，感觉自己好像没有认清这条路。把这条路看得太过简单了。从来不知道药房工作的单调或许会磨掉自己学习的积极性，药房工作的烦累或许会消耗自己学习的精力。所以这条路似乎也变得坎坷起来。

可是生活还是要继续的，工作还是要规划的。这样才能向着自己定的目标前进啊!前辈们说对于药学专业的学生而言能在大企业工作是很好的出路。可是大企业不是人人都能进去的啊!而且我也是一个比较中庸的人，所以我想，我的目标好像还是应该订立在进啊!

前辈们说对于药学专业的.学生而言能在大企业工作是很好的出路。可是大企业不是人人都能进去的啊!而且我也是一个比较中庸的人，所以我想，我的目标好像还是应该订立在区级以上的医院吧!

但是，既然选定了目标。那么我就应该提前在这一方面做些努力。

可是书本上的知识是远远不够的，所以应不断更新自己的知识，掌握更多的药品信急、药效和安全性优劣的评价、用药方法和贮存条件以及相关的临床知识、经验。

或许有人认为药房工作者不需要察言观色吧!大错特错。就一个病人来说，到药房取药是到院就诊的最后一步，此时，患者的心态也由在医生处诊治，检查的被动地位，转变为到药房配取药品的主动行为，此时患者可能产生一种被服务者的优越性，要求得到的服务质量、服务标准也有所提高，同时还有些患者把在医生面前不敢或不能表达的不满全部发泄到药房窗口上。因此，药剂人员应正确对待患者心态，时刻牢记?以病人为中心”的服务思想，这是提高窗口服务质量的关键。再者，患者到院看病，身体的不适使他们心理本就烦燥，如再遇上排队拥挤，医务人员服务差，就很容易给他们以刺激，造成医患纠纷，也使患者对医院的整体形象大打折扣。所以提前做好这些准备，无疑对将来的工作有百利而无一害。

药师不仅要保证提供给患者准确、质量合格的药品，而且要保证患者安全、有效地使用药品，实施个体化给药，同时确保医疗费用更为经济合理。为此，作为一名药师应从用药、饮食、心理保健等方面对患者进行指导，以提高患者的生活质量。药师的职能应迅速从药品供应管理转变到以病人为中心，以安全、高效、经济、合理用药为核心上来。因为这是医药事业发展的需要，是患者对健康需求增长的需要，也是药师自我发展的需要。

选好自己想要进的单位，随时留意这些单位招聘动向，需求动向，发展方向，发展政策。所谓“知己知彼，方能百战不殆”。要充分了解用人单位的信息才是应聘之道。

**药店培训心得体会总结篇三**

店长要明白只有学会门店数据分析、观察员工动态，努力做好，并与公司发展保持一致，我相信，药店店长管理才会更加得心应手，大家点头表示同意。那么，在接下来我将简洁明了的教会店长们该如何做好不同时间段的工作总结或汇报。

目前，笔者从事药店管理已经有一些年头了，在全省（湖北）乃至全国药店连锁机构结识了不少药店的店长朋友。谈到最多的是，大家都非常关心药店的销售额。当我在问到，作为药店店长除了关心销售额外还应该做什么的时候，大家都沉默了。随后，我说：大家作为店长这个角色，首先要给自己定位为管理者，向管理才能要效益。其次，店长要明白只有学会门店数据分析、观察员工动态，努力做好工作总结，并与公司发展保持一致，我相信，药店店长管理才会更加得心应手，大家点头表示同意。那么，在接下来我将简洁明了的教会店长们该如何做好不同时间段的工作总结或汇报。

1、销量完成情况：任务数、实际完成数量、完成比例、与上月（半月）同期比上升（下降）百分比。

2、销量完成情况分析，找出上升（下降）的原因。

3、本月在销售过程中我们采取了哪些措施、取得了哪些成绩。

4、门店管理过程中，有哪些好的方法；员工思想动态如何，发现（解决）了哪些问题。

5、员工培训工作采取了哪些措施、取得了哪些效果。

6、工作中还有哪些误区、哪些不足。

7、还有哪些问题门店不能解决需提交公司解决的。

8、对公司运营中存在的问题提出自己的意见（合理化建议）

a、公司各个环节中不完善的地方。

b、公司哪些不合理的现象需改进。

c、建议。

1、在销售上将采取哪些措施，将达到什么样的效果。

2、怎样去培训员工，怎样增加团队凝聚力。

3、如何实施门店管理工作。

**药店培训心得体会总结篇四**

近年来，药店行业得到了迅速的发展，随之而来的是对药店员工培训的需求不断增加。作为一个在药店工作的员工，参加了一次为期一周的培训，我深感受益匪浅。下面，我将分享一下我参加药店培训后的心得体会。

第一段：认知升级

本次药店培训的一个重要内容是关于药品知识的学习。通过专业的讲解和实际操作，我了解了许多以前未曾接触过的药品。我深刻认识到，掌握药品知识对于药店员工来说至关重要。合理的用药指导和药品销售都需要从对药品知识的深入理解出发。参加培训后，我的药品知识得到了极大的提升，这不仅对我个人职业发展有好处，也对提升整个药店的专业水平有积极影响。

第二段：沟通技巧

除了药品知识，培训还注重培养我们的沟通技巧。在药店工作中，与顾客的良好沟通是十分重要的，它能帮助我们更好地了解顾客的需求，提供更贴近顾客实际情况的建议。培训中，我们学习了如何用简单易懂的语言解释药品的用法和注意事项，这样更容易让顾客理解。同时，我们也学会了倾听，尊重顾客的意见和需求，及时解决他们的问题。通过这次培训，我的沟通能力和服务态度得到了一定的提高，我更具信心和能力去与顾客有效沟通。

第三段：团队协作

药店员工不是独立工作的个体，而是一个并肩作战的团队。在培训中，我们通过小组活动和角色扮演加强了团队协作能力。通过这些活动，我们学会了互相支持，解决问题时更加合作高效。团队合作是药店工作中必不可少的，只有团队协同才能为顾客提供更好的服务，提高工作效率。我认为，培训中锻炼的团队协作能力对于我们接下来的工作将功不可没。在我们的药店中，我们每个人都会积极配合，互相帮助，共同提升工作质量。

第四段：服务意识

在这次培训中，培训师强调了服务意识的重要性。作为药店员工，我们不能仅仅把自己看作是一个工作人员，更应该是顾客的问题解决者和健康顾问。我们要积极关心顾客的需求，提供良好的服务体验。通过培训，我更加明确了服务的要义和方式。在以往的工作中，我也开始更加注重服务精神，争取为每一个顾客提供优质的服务，帮助他们解决问题。

第五段：持续学习

药店培训只是我们学习的一个起点。在这次培训中，我深深感受到学习知识的重要性。药店行业是一个不断发展的行业，新药品不断涌现，知识总是不断更新。因此，持续学习是我们工作的基础。参加培训让我明白到只有不断学习，不断更新自己的知识和技能，才能适应这个行业的快速变化。以后，我将继续学习、拓宽自己的专业技能，不断提高自己的能力，并将这些新的知识与团队分享，不断提升整个药店的发展。

总之，参加药店培训让我受益匪浅。通过这周时间的学习，我不仅获得了更多的药品知识，也提高了沟通和团队协作能力。培训帮助我更加明确了作为药店员工的角色与责任，鼓励我保持持续学习的姿态。我相信，这次培训将对我的工作和职业发展产生重要的影响。

**药店培训心得体会总结篇五**

自从参加了药店店员培训之后，了解到了要当一名让客户信任的药店药师，除了有一个好的服务之外，还要有扎实的能力。下面是本站小编为大家收集整理的药店店员

培训心得体会

，欢迎大家阅读。

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，例如：

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。

本人自 20xx年在府都药店工作以来.认真学习《药品管理 法》 《药品监督管理 办法》 《中华人民共和国食品法》 《药品经 , , , 营质量管理规范》 ,等相关的 法律法规,在工作中跟同事互相帮 助,本人以全心全意为人民服务的精神,待人 礼貌,服务热情, 以自己所学的医学知识,尽可能耐心,细心的回答患者的问题. 在药店领导的关心和帮助下, 不断的提高自己的自身素质和业务 技术水平,很 好的完成各项任务.

由于药品是广大人民群众用来防病,治病中必不可少的特殊 商品,药品质量的优 劣直接关系到患者的身体健康和生命危险. 所以在府都药店任职期间,为了能使 患者买到放心药.本人严格 按照《药品管理法》 .严把质量关,杜绝假药,劣药流 入本店. 同时加强对特殊药品的管理工作.严格执行《麻醉药品》 《放射 , 性药 品》 《医疗用毒性药品》和《药品经营质量管理规范》 ,《处 方药与非处方药分 类管理办法》 ,做到数量控制,存放合规,熟 练的掌握电脑管理技术.在一定程度 上保证了出入库的准确性. 药品出售计价准,称量准,交货准,确保老百姓用药安 全有效, 同时认真对待每一位顾客,反映药物不良反应.详细了解情况,及时收集 整理的药物不良反应情况报给领导，时刻以高标准要求自己.介绍药品和 宣传商 品时,实事求是,以药品

说明书

为准. 不夸大宣传,不欺骗顾客,老少无欺,本着以 顾客需要至上,急 顾客所急, 做好缺货登记和上门服务, 介绍药品, 以对症为 前提, 做到合理利用药品资源,把握经济原则,以低廉的价格达到满意 的效果, 坚决纠正和杜绝医药行业中的不正之风,认真做好缺药 登记,效期登记,认真做 好每一张处方的调配和发放工作,对配 伍禁忌或超量的处方能及时联系医生, 做到准确调配, 认真复核.

当患者购药时,能够热情主动对待每一位顾客,尽可能多了 解病人的病情快速明 确病情的诊断,明确药品的适应症,明确药 品的不良反应,注意联合用药的作用, 尽可能减少购药患者的等 候时间,尤其是对孕产妇,老弱幼的用药事项要作耐心 的解答, 使病人在服药的时候能够很好地遵守医嘱, 这样可以缩短我与患 者之 间的距离,促进相互信任.积极参加本专业的各项活动,只 有不断地学习业务知 识,掌握常见病的临床表现,才能更好地为 广大的患者服务. 近几年来,通过自 己不断的努力在领导和同事的帮助下,我 在工作中有了很大的进步.积累了很多 的工作经验,平时在生活 中,能时时关注身边的医学界的学术新动向.先后制定 了《家庭 医药》《家庭医生报》等刊物来提高自己的专业技术水平. . 为了能够 更好地为广大患者提供更优质的服务, 本人想通过 这次机会申请药师, 希望各 位领导给予支持, 在今后的工作当中, 我一定会更加努力地提高自己的自生素 质和专业技能来回报广 大的患者朋友.

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。

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。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。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，那么药店营业员可以采用下面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。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，可以随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定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。

通过直接性提问去发现顾客的需求与要求时，往往发现顾客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、不伤害顾客感情为原则。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顾客，再加上有技巧的介绍药品和对顾客进行赞美，以引导顾客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，就是过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使顾客有种“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，就肯定能掌握顾客的真正需求。

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?”，然后通过顾客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顾客的表现与反应。

耐心倾听

1、做好“听”的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听顾客的讲话;其次要做好业务上的准备，对自己销售的药品要了如指掌，要预先考虑到顾客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，当顾客说话速度太快、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。一旦让顾客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顾客的信任，从而导致销售失败。

3、适当发问，帮顾客理出头绪。顾客在说话时，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，也不怕向顾客发问，因为她知道这样做不但会帮助顾客理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励顾客讲话，药店营业员不仅要用目光去鼓励顾客，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，了解顾客的意见与需求。顾客的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让顾客的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到顾客的真正需求之前，就要找出话题，让顾客不停地说下去，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顾客的谈话内容、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顾客想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过顾客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.

在这，我想就我的零售药房工作实践、医药商业企业工作实践，实地采访和多年药房培训演讲经历，以及相关知识的收集积累，对药店的营销战略阐述一下我的看法。纯属一家之言，不到之处，还请专家同仁多多指正。

先请教一下：如果您经常接触的商场、银行、邮电、电信、药房或医院等服务行业，对顾客或横眉冷对、或一问就烦，您会怎么办?为什么会出现这样的情况?现在我们讨论的新时期的药房，极应加强其“优质服务”的核心理念，基于三点：

首先，有利于吸引并留住顾客。美国心理学家马斯洛的需求层次理论分析认为顾客在接受服务的同时，也希望感受到他被人接受并被尊重。新加坡东方大酒店推进“超级服务”计划中遇到这样一件事，一位咖啡厅服务员为了一桌拿着文件商谈的四位客人免受厅内人多声杂的影响，主动询问客房部有无空房供四位客人临时一用，客房部马上提供了。当这四位客人明白这些后，他们感到难以置信，事后他们在

感谢信

中说道：“……我们除了永远成为您的忠实顾客之外，我们所属的公司以及海外的来宾，将永远为您广为宣传。”

其次，有利于服务员自身认识的提高，端正工作态度。

第三，有利于领导者更好地发挥本店优势，调动店内员工积极性调整服务战略，赢得顾客，获取最大利润。所谓“家和万事兴”嘛。麦当劳的服务可以说是一流的，她除了严格筛选、教育、培训员工外，还有一整套激励措施，如服务级别竞争、礼貌服务竞赛等，既激发员工的服务热情，又担高了他们的工作自豪感、荣誉感。使员工真正做到将顾客的喜悦转化为自己的喜悦，从而成为专业级别的服务人员，这种态度才是“用心服务”的最高境界。

由于过去经济短缺造成了商品供应不足，服务设施长期供不应求，所以形成卖方市场;而大锅饭的恩赐则使那些端着铁饭碗的人们有了充分的就业保障;再者计划经济也使人们在社会经济情况发生变化之时的意识相对滞后，没能够及时调整迎合市场经济的到来!依然“坐享其成”“坐吃山空”，表现的就是“横眉冷对”“一问就烦”了!现在外资企业的进入，已使药店业面临的竞争国际化。无论是客观上的市场经济机制的引入、公司的要求和社会效益，还是主观上的职业的稳定、收入增加、生活改善、业务提高和事业要成功都要求药店必须为顾客提供“优质服务”，并以此作为荣耀!

例如：一位顾客因服用阿莫西林，浑身起了药疹，到药店便嚷：“你们经理呢?”一位店员马上迎上去，礼貌的说：“您好，经理现在不在，您有什么事我可以帮忙吗?”

“看您们卖的破药，让我起了一身痒疙瘩。”顾客面脸怒气。

店员还是面带笑容，“我明白了，您服用了药物以后，身上起了药疹。”店员的语音十分关切，“您别着急，我知道起药疹很难受，我能理解您，这样吧，我先给经理打一个电话，然后咱们再慢慢解决问题，您看行吗?来，您先请里边坐!”“你先打电话吧!”顾客坐了下来，但余怒未消。

店员打完电话，对顾客说：“您放心吧，我们经理正在联系厂家，我们的药都是从正规渠道进货，质量应该没问题，这件事一定给您圆满解决。您把药和小票给我看一下好吗?”此时，顾客的气已经消了不少，把小票和药给了店员。店员认真看过之后，把说明书拿给顾客看，“您看，对青霉素过敏的人用阿莫西林要小心，您可能对这类药比较敏感。”顾客看着说明书，好像明白了。店员进一步补充说：“这是人体对药物的过敏反应，停药后症状自动消失。这样吧，我给您换一盒红霉素，效果不错。”顾客终于点头了。事后，这位店员又专门打电话询问了顾客的恢复情况。

药房优质服务应该是每一位工作人员共同树立以顾客为中心的服务意识和表现出来的行动，随时随地强调出我们服务对消费者的利益，注意工作礼仪、服务技巧，并调动我们真实的情感去关心关爱顾客，以端庄得体大方的服饰和丰富的医药专业知识去创造个人魅力、利用魅力，从而永远留住你的顾客。

推销产品的时候，在顾客认同你之前不要谈及产品，在顾客认同产品之前不要谈及价格!

只要每一位药房工作人员都从“我”开始，能从满足顾客尊重与被爱的需求角度，知道了就去做，做了就坚持做，用真心细心专心爱心为顾客服务，并时时注意工作礼仪、服务技巧和个人魅力的运用，就一定能以优质服务之道，赢得顾客，从而最终取得卓越的市场业绩，并真正能够“笑傲江湖”!

只有让员工满意才能让顾客满意，只有让顾客满意，才能使企业生存。

当我们感叹海尔的真诚到永远，享受移动的用心沟通，感受零售巨头沃尔玛 的顾客永远是对的，体味麦当劳 的我就喜欢时 …… 我们终于清醒地意识到，无论是制造业还是服务业，无论是国外的还是国内的那些长盛不衰的品牌，无不是拥有优秀的企业文化背景和优质的服务内涵。正是这些优秀的企业，以一切以顾客为中心才创造了它们不朽的品牌和丰功伟绩。

今天的药店零售连锁，已不再是简简单单的价格战和促销战就能决出胜负的，医药零售连锁行业已到了服务取胜，以优质服务为核心的新的竞争阶段。

知微杜渐，未雨绸缪，我们不妨以建立药店的优质服务体系而呕心沥血，大呼疾呼，只有具备优秀的企业文化和企业文化中“顾客至上、顾客满意”的运作体系，才是我们屹立于药店丛林中不朽的丰碑。

没有文化的企业就像没有灵魂的躯壳，不以优质服务作为核心的企业就像没有血液的四肢。

首先，让我们了解一下什么样的服务才是优质服务。

优质服务是通过环境、产品、销售、员工及运作系统这五项促成因素是获得顾客良好评价和令消费者满意的要诀。

如何创造优质服务，使连锁药店在行业竞争中立于不败之地，并最终成为行业的领导企业，我认为有必要将优质服务作为一项品牌工程来建设。

优质服务是员工、运作系统(作业流程)作为软件建设和卖场形象、服务设施等作为硬件建设，是在为顾客提供全方位的服务过程中让顾客感受到既能满足顾客需求又能让顾客体验到消费乐趣的全面服务质量。

零售行业的竞争从价格战、促销战到服务战。价格战拼的是实力，竞争对手极易跟进，价格战是火拼，伤人也伤己;促销战极易模仿，药店促销较之商场有过之而无不及，促销战是血拼，拼的是资源;而服务战不易被复制，可以作为企业的核心竞争力，使企业保持基业常青。

体现在员工的优质服务：1 、微笑：微笑是员工在服务过程中最生动、最简洁、最直接的

欢迎词

。即第一印象。2 、专业：员工对公司作业流程和各项制度的熟悉程度以及专业知识决定了员工服务的准确性，应通过培训提高员工的服务技能和技巧。3 、准备：随时准备为顾客提供优质服务，仅有服务意识是不够的，必须有事先的准备，准备包括思想准备和行为准备。4 、重视：善待顾客不怠慢。5 、细腻：善于观察，洞穿顾客消费心理。6 、真诚：发自内心的，并通过适当的语言使顾客倍感亲切。

运作系统(作业流程)中的优质服务：1 、放心购物工程：不满意退换货、gsp 认证、依法经营;2 、舒心购物工程：卖场活性、环境舒适、便利;3 、关心购物工程：送药上门、便民伞、免费检测项目(测血压、身高、体重、测血脂、测骨密度、测血糖等)、休息椅等;4 、连心热线工程：服务热线、投诉热线、专家咨询热线、质量热线(不良反应监测)、专业咨询热线、活动热线、健康投递;5 、专心工程：专业、专心、专注;慢性病消费记录(高血压病人健康档案、糖尿病人健康档案、前列腺病人健康档案等)、贵重商品消费记录、个人护理品消费记录。6 、会员的分级管理：三级管理。

硬环境创造优质服务：商品和环境的活性，通过商品、卖场布置、主题促销活动等为顾客营造温馨的购物环境;通过卖场移动路线、货架管理、商品陈列等适应顾客的消费需求(视觉需求、感知需求)。

销售的产品创造优质服务：流通环节中质量的控制，给顾客提供最优质的产品，不唯贵、不唯贱、只唯对，产品的质量是顾客首选。

服务创造价值，价值催生品牌，让我们携手努力，共创药店优质服务体系。

**药店培训心得体会总结篇六**

参加药店培训，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。下面是本站小编为大家收集整理的药店培训的心得体会，欢迎大家阅读。

店长要明白只有学会门店数据分析、观察员工动态，努力做好，并与公司发展保持一致，我相信，药店店长管理才会更加得心应手，大家点头表示同意。那么，在接下来我将简洁明了的教会店长们该如何做好不同时间段的工作总结或汇报。

目前，笔者从事药店管理已经有一些年头了，在全省(湖北)乃至全国药店连锁机构结识了不少药店的店长朋友。谈到最多的是，大家都非常关心药店的销售额。当我在问到，作为药店店长除了关心销售额外还应该做什么的时候，大家都沉默了。随后，我说：大家作为店长这个角色，首先要给自己定位为管理者，向管理才能要效益。其次，店长要明白只有学会门店数据分析、观察员工动态，努力做好工作总结，并与公司发展保持一致，我相信，药店店长管理才会更加得心应手，大家点头表示同意。那么，在接下来我将简洁明了的教会店长们该如何做好不同时间段的工作总结或汇报。

一、 上月(半月)工作中取得的成绩：

1、 销量完成情况：任务数、实际完成数量、完成比例、与上月(半月)同期比上升(下降)百分比。

2、 销量完成情况分析，找出上升(下降)的原因。

3、 本月在销售过程中我们采取了哪些措施、取得了哪些成绩。

4、 门店管理过程中，有哪些好的方法;员工思想动态如何，发现(解决)了哪些问题。

5、 员工培训工作采取了哪些措施、取得了哪些效果。

6、 工作中还有哪些误区、哪些不足。

7、 还有哪些问题门店不能解决需提交公司解决的。

8、 对公司运营中存在的问题提出自己的意见(合理化建议)

a、 公司各个环节中不完善的地方。

b、 公司哪些不合理的现象需改进。

c、 建议。

二、 下月(半月)

工作计划

1、 在销售上将采取哪些措施，将达到什么样的效果。

2、 怎样去培训员工，怎样增加团队凝聚力。

3、 如何实施门店管理工作。

我非常有幸参加了公司组织的宁波生动化总动员及杭州办生动化总动员的拓展训练活动。我首先得感谢公司的各位领导，感谢公司领导给与我提升自我能力，锤炼自我意志，建立良好销售心态的机会。在这两次拓展训练中，我付出了汗水，收获了硕果，让我更明白一些东西，也更确信一些东西。我在此将我的一点心得体会总结如下：

1、销售人员要有专业的知识。

当然，这一点并不是每个人都具有，所以不具备的朋友应该努力的学习，培训。当我们有了一定的专业知识时再来销售才可得到客户的认识，才能在销售领域定位。这是一个心、脑、手并用的智力型工作，必须要用我们所具备的大脑去尝试思考。

2、加强学习不断提高自身水平，不断更新，不断超越，不断成长，蓄势待发。

3、对工作保持积极进取的心态，别人能做到的，我也能做到，还会做的更好。

这是个信念问题，销售的压力很大，主要就是自身给自己的压力，时间一长，会有疲惫的反映，还有，当业绩领先时，会放松对自身的要求，所以在业务上了轨道之后，我们始终应牢记着“业精于勤荒于嬉”的至理

名言

，。一定不能输给自己，而战胜自己最实际的是行动。思考、观察、计划、谋略都得用行动来证明它们存在，再好的心理素质也得在实践中检验、锤炼、提高。脑在行动中运转，心在行动中体会，经验在行动中积累。

4、自信、勤奋，善于自我激励

这一点至关重要，对于新入行的业务员，自信、勤奋是非常重要的，俗话说得好，自信、勤奋出天才，销售亦是如此，我们都知道天下没有不费苦工夫得来的硕果，我们也知道付出就一定有回报。所以我们在销售的过程中要不断的免疫自己，相信自己，让自己更加勤奋，用我们的超强的自信心让客户知道自己销售的信誉和产品是如何如何的好。

查阅更多 20xx年销售

培训心得体会

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，

药店店长工作心得。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：

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。

**药店培训心得体会总结篇七**

作为一名药店新员工，我参加了公司举办的专业药店培训。这次培训使我对药店销售及服务有了更深入的认识，感受到了培训的重要性。在这篇文章中，我想分享一下我在培训中所得到的心得体会。

第二段：重视顾客体验

在培训中，我发现了一种重要的心理学概念——“消费者体验”。我们在药店中的各种行为都对消费者产生影响，比如笑脸相迎、言谈举止、整洁有序的药柜等等。通过这些细节的改进，我们能够提升药店的整体品牌价值和口碑。当消费者觉得我们提供的服务满足他们的要求时，他们会愿意回到我们的店面，继续购买我们的产品和服务。

第三段：培训的实践意义

培训只有当我们将所学的应用到实践中，才能体现其实际意义。在培训课程中，我们通过模拟销售环节、接待顾客等方式进行实践操作，体验到了药店工作场景的真实感受。通过实践，我们不仅能够更好地完成我们的职责，还能够了解顾客的需求与心理，进一步完善我们的服务。

第四段：挑战自我，自我突破

不断挑战自我，自我突破是一个人成长的标志。在培训中，每个人都有机会展示自我、锻炼自我。聆听顾客的需求并提供相应的建议，是一项需要综合能力和专业知识的任务。通过这种挑战，我们能够突破自我，掌握更多的工作技能，真正成为一名优秀的药店职员。

第五段：结语

参加专业药店培训，是一次全方位、多角度的学习与体验。同时，在学习的过程中，我们也不断感受到顾客的需求、与同事之间的沟通、以及自身的成长与进步。这次培训带给我们的，不仅仅是专业技能的提升，更是一个更良好的工作态度和职业精神的塑造。希望在未来的工作中，我们能够将所学技能运用到实践中，更好地服务消费者，创造更大的价值。

**药店培训心得体会总结篇八**

店长作为药店的一店，要对店员进行培训学习，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。下面是本站小编为大家收集整理的药店店长

培训心得体会

，欢迎大家阅读。

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。

刚刚过去的20xx年，是我公司步入快速发展，各项工作扎实推进的关键一年，\*药房在公司的正确领导下，经营和管理工作取得了骄人的成绩，产品销售收入一举突破200万元，达到225万元，创下历史新高，比去年增长160%，药店店长

年终工作总结

。现将20xx年的主要工作总结如下：

一、销售情况

20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年的2.6倍，这些成绩的取得，除了我店员工的努力之外，和公司的正确决策以及公司各部门的积极支持和配合是分不开的。

二、经营管理方面

1、平时注意对员工进行业务素质的提高，积极参加公司组织的各项产品知识培训和促销技巧培训。

2、针对不同消费者，采取不同的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品介绍。

3、会员卡制度的实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店的知名度。

4、及时统计缺货，积极为顾客代购新特药品，还提供送货上门服务。

三、存在问题

1、医保定点药店的申请一直没有办下来，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形成长效机制，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。

四、对今后工作的打算和建议

1、进一步完善会员制度，及时更新丰富会员价商品和积分兑换礼品，争取做到周周有特价，月月有礼品。

2、为了扩大门店宣传，提升知名度，吸引更多的潜在顾客进店消费，可以有计划的进行社区义诊活动，如免费量血压、测血糖，健康咨询等。另外也可根据不同季节疾病的高发率在店内发放各种疾病的防控方法及日常保健小常识的小册子。

3、要保证上架商品种类齐全，数量充足，结构合理，主动为顾客寻医找药，更好地满足不同顾客的需求。

4、组织员工进行业务素质培训，使员工的专业知识和销售技巧更能适应公司快速发展的需要。

5、通过学习培训使店长保持与时俱进的头脑，充分掌握行业动态和公司经营思路，更好地带领员工做好工作，争取在20xx年，使我店的经营情况稳步提高，创造出更大的效益。

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，药店店长工作心得。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。

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xx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。

**药店培训心得体会总结篇九**

在医疗行业中，药店扮演着非常重要的角色，是人们获取药品和获得健康服务的重要渠道。因此，药店的服务质量很大程度上关系到人们的生命健康。而在药店中，职工的专业能力和服务素质更是成为顾客选择药店的重要标准。因此，参加药店培训显得非常必要和重要，下面我将针对此次药店培训，阐述我的体会和心得。

第二段：培训内容

此次药店培训的内容非常全面、细致，在专业技能方面，老师们详细讲解了如何判定药品质量和药物相互作用，如何给顾客科学合理的用药咨询等。此外，老师们也对业务知识进行了深入讲解，例如采购管理、产品推广等方面，对于药店从业人员来说，这些都是必备的知识点。

第三段：培训方式

培训方式也非常新奇、严谨、高效。在现场课堂讲解的同时，老师们也通过多媒体、电子板书等多种方式进行互动教学，还设计了一系列的小游戏、模拟演练等趣味性教学。更值得一提的是，老师们对学员的考核非常严格，课堂笔记、考试、作业等，都需要每个人严格完成，并及时反馈和点评，大家都非常投入，使培训效果得到了很好的发扬。

第四段：收获和感受

参加药店培训，让我深刻了解到一个行业的专业素养所带来的巨大影响。作为一名药店员工，要熟练掌握业务知识，提高服务质量，只有这样才能赢得顾客的信任和口碑。同时也切身感受到了教育的力量，在这个过程中，我们学习到了很多的专业知识和技巧，不仅让自己的能力进一步提高，并且也为以后的药店工作，奠定了坚实的基础。

第五段：结论

总之，参加药店培训收获非常大，培训让我们更加深入的了解了药店行业，明白了行业发展的方向和发展重点。同时，培训使我们掌握了更多的业务技能和服务技巧，为更好的为顾客提供服务打下坚实的基础。接下来，我想用我所学，为药店的发展贡献自己的力量，让更多的人获取优质的用药服务和健康管理。

**药店培训心得体会总结篇十**

在这，我想就我的零售药房工作实践、医药商业企业工作实践，实地采访和多年药房培训演讲经历，以及相关知识的收集积累，对药店的营销战略阐述一下我的看法。纯属一家之言，不到之处，还请专家同仁多多指正。

先请教一下：如果您经常接触的商场、银行、邮电、电信、药房或医院等服务行业，对顾客或横眉冷对、或一问就烦，您会怎么办?为什么会出现这样的情况?现在我们讨论的新时期的药房，极应加强其“优质服务”的核心理念，基于三点：

首先，有利于吸引并留住顾客。美国心理学家马斯洛的需求层次理论分析认为顾客在接受服务的同时，也希望感受到他被人接受并被尊重。新加坡东方大酒店推进“超级服务”计划中遇到这样一件事，一位咖啡厅服务员为了一桌拿着文件商谈的四位客人免受厅内人多声杂的影响，主动询问客房部有无空房供四位客人临时一用，客房部马上提供了。当这四位客人明白这些后，他们感到难以置信，事后他们在感谢信中说道：“……我们除了永远成为您的忠实顾客之外，我们所属的公司以及海外的来宾，将永远为您广为宣传。”

其次，有利于服务员自身认识的提高，端正工作态度。

第三，有利于领导者更好地发挥本店优势，调动店内员工积极性调整服务战略，赢得顾客，获取最大利润。所谓“家和万事兴”嘛。麦当劳的服务可以说是一流的，她除了严格筛选、教育、培训员工外，还有一整套激励措施，如服务级别竞争、礼貌服务竞赛等，既激发员工的服务热情，又担高了他们的工作自豪感、荣誉感。使员工真正做到将顾客的喜悦转化为自己的喜悦，从而成为专业级别的服务人员，这种态度才是“用心服务”的最高境界。

由于过去经济短缺造成了商品供应不足，服务设施长期供不应求，所以形成卖方市场;而大锅饭的恩赐则使那些端着铁饭碗的人们有了充分的就业保障;再者计划经济也使人们在社会经济情况发生变化之时的意识相对滞后，没能够及时调整迎合市场经济的到来!依然“坐享其成”“坐吃山空”，表现的就是“横眉冷对”“一问就烦”了!现在外资企业的进入，已使药店业面临的竞争国际化。无论是客观上的市场经济机制的引入、公司的要求和社会效益，还是主观上的职业的稳定、收入增加、生活改善、业务提高和事业要成功都要求药店必须为顾客提供“优质服务”，并以此作为荣耀!

例如：一位顾客因服用阿莫西林，浑身起了药疹，到药店便嚷：“你们经理呢?”一位店员马上迎上去，礼貌的说：“您好，经理现在不在，您有什么事我可以帮忙吗?”

“看您们卖的破药，让我起了一身痒疙瘩。”顾客面脸怒气。

店员还是面带笑容，“我明白了，您服用了药物以后，身上起了药疹。”店员的语音十分关切，“您别着急，我知道起药疹很难受，我能理解您，这样吧，我先给经理打一个电话，然后咱们再慢慢解决问题，您看行吗?来，您先请里边坐!”“你先打电话吧!”顾客坐了下来，但余怒未消。

店员打完电话，对顾客说：“您放心吧，我们经理正在联系厂家，我们的药都是从正规渠道进货，质量应该没问题，这件事一定给您圆满解决。您把药和小票给我看一下好吗?”此时，顾客的气已经消了不少，把小票和药给了店员。店员认真看过之后，把说明书拿给顾客看，“您看，对青霉素过敏的人用阿莫西林要小心，您可能对这类药比较敏感。”顾客看着说明书，好像明白了。店员进一步补充说：“这是人体对药物的过敏反应，停药后症状自动消失。这样吧，我给您换一盒红霉素，效果不错。”顾客终于点头了。事后，这位店员又专门打电话询问了顾客的恢复情况。

药房优质服务应该是每一位工作人员共同树立以顾客为中心的服务意识和表现出来的行动，随时随地强调出我们服务对消费者的利益，注意工作礼仪、服务技巧，并调动我们真实的情感去关心关爱顾客，以端庄得体大方的服饰和丰富的医药专业知识去创造个人魅力、利用魅力，从而永远留住你的顾客。

推销产品的时候，在顾客认同你之前不要谈及产品，在顾客认同产品之前不要谈及价格!

只要每一位药房工作人员都从“我”开始，能从满足顾客尊重与被爱的需求角度，知道了就去做，做了就坚持做，用真心细心专心爱心为顾客服务，并时时注意工作礼仪、服务技巧和个人魅力的运用，就一定能以优质服务之道，赢得顾客，从而最终取得卓越的市场业绩，并真正能够“笑傲江湖”!

**药店培训心得体会总结篇十一**

在当今社会，医药行业是一个备受瞩目的行业。而在这个行业中，药店作为重要的一员，承担着更加重要的任务。药店的发展离不开技能的提升，而这需要专业的培训。笔者此次参加了一次药店培训，深入学习了相关的知识和技能，所以想将自己的心得体会分享给大家。

2. 主体段一

首先，药品知识是药店销售中最重要的一环。在培训过程中，我们通过学习药品的基本功效、适应症、用法用量等方面深入了解了药品的知识。更重要的是我们学会了如何根据顾客的实际情况进行咨询和推荐药品。在这个过程中，我们需要了解顾客的身体情况和药品不良反应情况等，总之这个环节在销售中至关重要。

3. 主体段二

其次，药品销售技巧也非常重要。在药店中推销药品高质量高效益，提升顾客的购买欲望是药店销售人员所必须掌握的技能。培训中，主持人详细讲解了药品销售的技巧，如如何主动推荐、如何礼貌地拒绝顾客不必要的药品等。 通过培训，笔者深刻认识到，提供优质的服务给顾客留下深刻的印象，是药店的生命线，经营良心店的同时提高顾客的满意度显得尤为重要。

4. 主体段三

同时，药店管理技巧的提升对于赢取更多的客户也非常有帮助。比如药房前的货架摆放和视觉效果，药店服务人员的着装与形象，卫生环境的状况等等，这些方面会对一家药店的整体形象产生影响。因此，我们在培训中也学习到了如何规范药店内部环境，诸如分类摆放货架、营造舒适的购物氛围等。我相信这些管理技巧的提升不仅可以提高药店的形象，还能够吸引更多的顾客。

5. 结尾段

综上所述，这次药店培训不仅让我感受到了药品知识和销售技巧的重要性，还使我了解到了管理技巧对商家的积极作用。我相信在今后的工作中，这些知识和技能一定会对我有所帮助，同时能够提供优质的服务，赢得更多的顾客。更重要的是，这些知识和技能不仅对于药店而言，对于每个人而言都具有重要意义，让我们共同关注健康，同时更好地推进药店与社会的融合。

**药店培训心得体会总结篇十二**

我非常有幸参加了公司组织的宁波生动化总动员及杭州办生动化总动员的拓展训练活动。我首先得感谢公司的各位领导，感谢公司领导给与我提升自我能力，锤炼自我意志，建立良好销售心态的机会。在这两次拓展训练中，我付出了汗水，收获了硕果，让我更明白一些东西，也更确信一些东西。我在此将我的一点心得体会总结如下：

1、销售人员要有专业的知识。

当然，这一点并不是每个人都具有，所以不具备的朋友应该努力的学习，培训。当我们有了一定的专业知识时再来销售才可得到客户的认识，才能在销售领域定位。这是一个心、脑、手并用的智力型工作，必须要用我们所具备的大脑去尝试思考。

2、加强学习不断提高自身水平，不断更新，不断超越，不断成长，蓄势待发。

3、对工作保持积极进取的心态，别人能做到的，我也能做到，还会做的更好。

这是个信念问题，销售的压力很大，主要就是自身给自己的压力，时间一长，会有疲惫的反映，还有，当业绩领先时，会放松对自身的要求，所以在业务上了轨道之后，我们始终应牢记着“业精于勤荒于嬉”的至理名言，。一定不能输给自己，而战胜自己最实际的是行动。思考、观察、计划、谋略都得用行动来证明它们存在，再好的心理素质也得在实践中检验、锤炼、提高。脑在行动中运转，心在行动中体会，经验在行动中积累。

4、自信、勤奋，善于自我激励

这一点至关重要，对于新入行的业务员，自信、勤奋是非常重要的，俗话说得好，自信、勤奋出天才，销售亦是如此，我们都知道天下没有不费苦工夫得来的硕果，我们也知道付出就一定有回报。所以我们在销售的过程中要不断的免疫自己，相信自己，让自己更加勤奋，用我们的超强的自信心让客户知道自己销售的信誉和产品是如何如何的好。

查阅更多20\_\_年销售培训心得体会

**药店培训心得体会总结篇十三**

去年，我找到一份工作，成为了一家知名药店的实习生。虽然我对药店工作一无所知，但我对这个行业充满了好奇。为了更好地适应这个新环境，了解药店的运作机制，我报名参加了药店培训课程。这次培训对我来说是一次重要的机会，我希望通过学习和实践，提升自己的专业素养。

第二段：培训内容

这次培训共有三个部分：药品知识、销售技巧和药店管理。在药品知识方面，我们学习了各类药品的分类、功效和副作用等基本知识。这让我对药品有了更深入的了解，提高了我对顾客提供服务的能力。销售技巧的学习让我掌握了如何与顾客进行有效的沟通，并通过专业的销售技巧提高产品销量。在药店管理这一部分，我学到了如何管理药品的采购、库存、销售和顾客投诉处理等方面的知识，这对我的未来工作是非常有帮助的。

第三段：学习收获

通过这次培训，我获得了很多宝贵的经验和知识。首先，我学会了如何与顾客进行有效的沟通和交流。在药店工作中，很多顾客对药品了解不多，对自己的病情也很迷茫。我需要倾听他们的需求，提供专业的建议和解释，让他们放心购买。其次，我掌握了如何进行销售和推销药品。通过有效的销售技巧，我能更好地推荐适合顾客的产品，提高销售额。最后，我学会了药店管理的基本知识。对于一个药店来说，管理和运营是非常重要的一环。我学到了如何合理安排药品的采购和库存，以及如何处理顾客的投诉和疑问。

第四段：实践应用

在培训结束后，我开始了在药店的实习工作。我将课堂上学到的知识应用到实践中，逐渐掌握了药店工作的技巧和方式。在与顾客的交流中，我能够更加准确地了解他们的需求，给予适当的建议。我也能够根据顾客的情况，推荐最适合他们的产品，并让他们满意地离开药店。同时，在药店管理方面，我能够合理安排药品的销售和库存，保证药店的正常运营。通过实践的机会，我不断提高自己的专业素养，也有了更好的学习方法和工作思路。

第五段：心得体会

这次药店培训给我留下了深刻的印象。学习和实践的过程中，我深刻体会到了个人的成长和进步。通过这次培训，我了解到了药店工作的方方面面。从最基本的药品知识到销售技巧，再到药店管理，每一个环节都离不开专业素养和技能的支撑。药店工作是一项需要专业知识和服务意识的工作，希望在今后的工作中能够更加深入地了解和熟练运用这些知识和技能。同时，培训也给我的职业规划带来了启示，我希望能够将来在药店这个领域有更长远的发展。

总结：通过参加药店培训，我获得了丰富的药品知识、销售技巧和药店管理方面的经验。这次培训让我在对药店工作的理解上更加全面，让我能够更好地适应和投入到工作中。我相信这次培训将对我的职业生涯产生深远的影响，让我成为一名更加优秀的药店从业人员。

**药店培训心得体会总结篇十四**

只有让员工满意才能让顾客满意，只有让顾客满意，才能使企业生存。

当我们感叹海尔的真诚到永远，享受移动的用心沟通，感受零售巨头沃尔玛 的顾客永远是对的，体味麦当劳 的我就喜欢时 …… 我们终于清醒地意识到，无论是制造业还是服务业，无论是国外的还是国内的那些长盛不衰的品牌，无不是拥有优秀的企业文化背景和优质的服务内涵。正是这些优秀的企业，以一切以顾客为中心才创造了它们不朽的品牌和丰功伟绩。

今天的药店零售连锁，已不再是简简单单的价格战和促销战就能决出胜负的，医药零售连锁行业已到了服务取胜，以优质服务为核心的新的竞争阶段。

知微杜渐，未雨绸缪，我们不妨以建立药店的优质服务体系而呕心沥血，大呼疾呼，只有具备优秀的企业文化和企业文化中“顾客至上、顾客满意”的运作体系，才是我们屹立于药店丛林中不朽的丰碑。

没有文化的企业就像没有灵魂的躯壳，不以优质服务作为核心的企业就像没有血液的四肢。

首先，让我们了解一下什么样的服务才是优质服务。

优质服务是通过环境、产品、销售、员工及运作系统这五项促成因素是获得顾客良好评价和令消费者满意的要诀。

如何创造优质服务，使连锁药店在行业竞争中立于不败之地，并最终成为行业的领导企业，我认为有必要将优质服务作为一项品牌工程来建设。

优质服务是员工、运作系统(作业流程)作为软件建设和卖场形象、服务设施等作为硬件建设，是在为顾客提供全方位的服务过程中让顾客感受到既能满足顾客需求又能让顾客体验到消费乐趣的全面服务质量。

零售行业的竞争从价格战、促销战到服务战。价格战拼的是实力，竞争对手极易跟进，价格战是火拼，伤人也伤己;促销战极易模仿，药店促销较之商场有过之而无不及，促销战是血拼，拼的是资源;而服务战不易被复制，可以作为企业的核心竞争力，使企业保持基业常青。

体现在员工的优质服务：1 、微笑：微笑是员工在服务过程中最生动、最简洁、最直接的欢迎词。即第一印象。2 、专业：员工对公司作业流程和各项制度的熟悉程度以及专业知识决定了员工服务的准确性，应通过培训提高员工的服务技能和技巧。3 、准备：随时准备为顾客提供优质服务，仅有服务意识是不够的，必须有事先的准备，准备包括思想准备和行为准备。4 、重视：善待顾客不怠慢。5 、细腻：善于观察，洞穿顾客消费心理。6 、真诚：发自内心的，并通过适当的语言使顾客倍感亲切。

运作系统(作业流程)中的优质服务：1 、放心购物工程：不满意退换货、gsp 认证、依法经营;2 、舒心购物工程：卖场活性、环境舒适、便利;3 、关心购物工程：送药上门、便民伞、免费检测项目(测血压、身高、体重、测血脂、测骨密度、测血糖等)、休息椅等;4 、连心热线工程：服务热线、投诉热线、专家咨询热线、质量热线(不良反应监测)、专业咨询热线、活动热线、健康投递;5 、专心工程：专业、专心、专注;慢性病消费记录(高血压病人健康档案、糖尿病人健康档案、前列腺病人健康档案等)、贵重商品消费记录、个人护理品消费记录。6 、会员的分级管理：三级管理。

硬环境创造优质服务：商品和环境的活性，通过商品、卖场布置、主题促销活动等为顾客营造温馨的购物环境;通过卖场移动路线、货架管理、商品陈列等适应顾客的消费需求(视觉需求、感知需求)。

销售的产品创造优质服务：流通环节中质量的控制，给顾客提供最优质的产品，不唯贵、不唯贱、只唯对，产品的质量是顾客首选。

服务创造价值，价值催生品牌，让我们携手努力，共创药店优质服务体系。

**药店培训心得体会总结篇十五**

近年来，中药的疗效逐渐受到人们的重视，中药在保健和治疗许多疾病上有着独特的优势。因此，在药店中药培训成为一个热门话题。在参加药店中药培训的过程中，我收获了许多知识和体会。以下是我对这次培训的心得体会。

首先，培训的目的是为了提高我们的中药知识和技能。在培训中，我们学到了中药的基本理论、药材的分类、药材的功效等。培训还强调了药物的禁忌和安全用药的重要性。通过理论的学习和实践操作的训练，我们对中药有了更加全面的了解，并且能够更好地为顾客提供中药服务。

其次，培训还教会了我们中药的正确使用方法和服用须知。中药有着独特的制作方法和服用规定，必须按照规定的剂量和方法使用，才能发挥其最大的疗效。培训中，我们学习了各种中药的制作方法和应用技巧，掌握了正确的中药煎煮方法和调剂技巧。同时，我们还学习了中药的药味辨析和质检方法，能够提供高质量的中药产品。

此外，培训还注重了中药的相互作用和药物配伍。中药的配伍和相互作用对其疗效的发挥起着至关重要的作用。培训中，我们学习了中药的配伍禁忌和药物相克原理，了解了不同中药之间的相互影响和作用机制。掌握了中药的相互作用规律，我们能够更好地指导顾客使用中药，避免药物之间的相互干扰，提高治疗效果。

同时，培训还加强了我们对中药的科学性认识和推广意义。中药凭借其独特的作用机制和疗效，在保健和治疗疾病上有着重要的地位。然而，中药的应用和推广仍然面临一些挑战。培训中，我们了解了中药的临床研究和证据评价，掌握了科学评估中药的疗效。同时，我们也学会了向顾客传递中药的科学性和推广意义，提高了顾客对中药的认可和接受度。

通过这次培训，我不仅提高了中药的相关知识和技能，也加深了我对中药的认识和理解。我深刻体会到，中药是我国传统医学的重要组成部分，掌握了中药知识，我们就能更好地服务顾客，提供专业的中医药咨询和治疗方案。

最后，我对这次药店中药培训表示衷心的感谢。这次培训为我提供了一个学习的平台，让我学到了许多知识，提高了专业素养。我将会始终保持学习的状态，不断提高自己的中药知识和技能，为客户提供更好的服务和帮助。

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！