# 最新药店培训心得体会(精选8篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2025-05-02

*心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。药店培训心得体会篇一第一段：介绍培训背景及目的（100字）在现代社...*

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**药店培训心得体会篇一**

第一段：介绍培训背景及目的（100字）

在现代社会中，药店作为社区健康服务的重要组成部分，发挥着不可或缺的作用。为了提高药店从业人员的专业知识和服务技能，许多药店会组织培训活动。近期，我有幸参加了一次药店培训，下面我将分享培训后的心得体会。

第二段：提升专业知识（200字）

培训的首要目的之一是提升药店从业人员的专业知识水平。在培训中，我们学习了药品的常见分类和作用，了解了用药的注意事项和副作用等知识。通过学习，我对各种药物的使用场景和禁忌有了更加深入的理解。同时，培训还介绍了一些新药的特点和研发进展，丰富了我的药学知识储备。这些专业知识不仅提高了我对药品的辨识能力，更让我能够更好地为客户提供合理的用药建议，为社区健康服务贡献自己的一份力量。

第三段：提升服务能力（200字）

除了专业知识的提升，培训还注重提高药店从业人员的服务能力。在培训中，我们进行了一系列的角色扮演和案例分析，模拟了真实的药店服务场景。通过这些实践活动，我学会了与客户进行有效沟通，用简洁明了的语言为客户解答疑问。同时，培训还强调了专业的服务态度和技巧，比如热情友好地接待客户、耐心细致地解答问题等。这些服务技能的提升，使我能够更好地满足客户的需求，给他们带来更好的购药体验。

第四段：培养团队合作精神（200字）

药店作为一个集体单位，团队合作精神是必不可少的。在培训中，我们进行了一些小组合作的项目，比如制定药品推广方案、共同解决客户问题等。通过这些活动，我意识到只有团队成员之间的相互支持和配合，我们才能更好地完成工作任务。在培训过程中，我与其他药店从业人员共同学习、共同讨论，互相启发和帮助，建立了紧密的联系和友谊。这样的团队合作精神不仅有利于提高工作效率，更有助于维护良好的药店氛围和客户关系。

第五段：总结培训的重要性（300字）

总而言之，药店培训对于药店从业人员来说至关重要。通过培训，我们可以提高专业知识水平，更好地为客户提供咨询服务；培训还能提升服务能力，使我们能够更好地满足客户的需求和期望；同时，培训还培养了团队合作精神，使我们更好地与其他从业人员合作，共同提升工作效率和服务质量。

作为药店从业人员，我深刻体会到了培训对于个人发展的重要性。通过参加培训，我不仅在专业知识和服务能力上得到了提升，更加深了我的职业意识和使命感，坚定了我在药店行业的发展目标。我将竭尽全力将培训所学运用到实践中，为创建更加健康的社区做出自己的贡献。

**药店培训心得体会篇二**

作为一名新晋药店员工，我最近参加了一次为期一周的药店培训。通过这次培训，我收获颇丰，体验到了药店行业的专业知识和服务技能的重要性，对于药店的经营模式和价值观也有了更深刻的理解。

第二段：知识与技能的提升

在培训的过程中，我们学习了各种有关药物的基础知识，如药品分类、使用方法和副作用等。这不仅增加了我们对药品的了解，对于提供专业的咨询和指导给顾客也非常有帮助。同时，在培训中我们还学习了与顾客沟通的技巧，如如何倾听、表达和解决问题等。这些技能的提升使我更加自信地与顾客交流，提高了我在工作中的服务效率和满意度。

第三段：团队合作与沟通

在培训中我们还进行了多项团队合作的活动，这进一步加强了我们之间的沟通和协作能力。药店是一个服务行业，顾客的满意度取决于团队的整体表现。通过参与这些活动，我明白了每个人的角色和职责在团队中同样重要，只有相互支持和合作，才能提供更优质的服务。

第四段：价值观的强化

在药店培训中，专业与道德一同强调。我们被告知要将顾客的利益放在首位，不追求经济利益而忽视他们的健康需求。这点对于一名药店员工来说非常重要，因为顾客的信任是我们工作的基石。通过培训，我认识到只有坚持这个价值观，才能赢得顾客的信任和忠诚。

第五段：未来的展望

通过参加药店培训，我对自己的工作和职业规划有了更明确的认识。作为一名药店员工，我将继续努力学习和提升自己的专业知识和技能，不断提高自己的服务质量和标准。我也希望能参加更多的培训课程，开拓自己的眼界并与其他行业的人员进行交流，不断拓宽自己的职业发展道路。

总结：

通过参加这次药店培训，我认识到专业知识和服务技能对于提供高质量的服务非常重要。团队合作和沟通能力也是药店员工必备的素质。而对于价值观的坚守和强化，更是药店服务质量的保证。我相信通过不断学习和提升自己，我将成为一名优秀的药店员工，为顾客提供最专业、最贴心的服务。

**药店培训心得体会篇三**

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.

**药店培训心得体会篇四**

第一段：药店培训的意义和目的（200字）

药店培训对于药店员工的职业发展和药店的品牌提升有着重要的意义。作为药店员工，通过参加培训可以提升专业知识和技能，从而更好地为客户提供药物咨询和服务。同时，培训也可以帮助我们了解市场趋势和潮流，为药店的发展提供更多的动力和思路。药店培训的目标是培养员工的专业素质和综合能力，提升药店的竞争力。

第二段：培训内容和学习收获（300字）

在药店培训中，我学习了很多关于药品知识、销售技巧以及客户服务的内容。我更加深入地了解了药品的分类、作用以及使用方法，这对于我更好地为顾客提供药物咨询和建议有着重要的帮助。此外，我还学到了一些关于销售技巧和沟通技巧的知识，这对提高销售业绩和与客户的互动有着积极的推动作用。通过培训，我还学到了如何有效地进行客户服务，包括如何处理客户投诉和建立良好的客户关系等，这些都对于我在工作中更好地与客户沟通和合作起到了促进作用。

第三段：交流和合作的重要性（300字）

在药店培训中，我还有幸与其他药店员工进行了充分的交流和合作。通过与他们的交流，我不仅了解了不同药店的运作方式和经验，也学到了一些新的管理和销售技巧。此外，与其他药店员工的合作也加深了我对于团队合作的理解和认识。只有通过与他人的合作，我们才能更好地发挥自己的潜力，并实现药店的共同目标。

第四段：培训带来的改变和反思（200字）

通过参加药店培训，我确实感受到了很多的变化和进步。我发现自己的专业知识和技能得到了提升，更加自信地为客户提供服务。与此同时，我也意识到自己还存在不足之处，比如沟通和销售能力还需要进一步提高。因此，我会在日常工作中不断地学习和实践，不断完善自己，以更好地为药店的发展和客户的需求服务。

第五段：药店培训的意义和展望（200字）

药店培训不仅仅是一次短期的学习经历，更是一次职业生涯的提升和发展的契机。通过参加培训，我们可以不断拓宽自己的知识面并提升专业素质，成为行业的佼佼者。我相信，通过自己的不断努力和学习，我可以在药店行业取得更大的成就，并为社会健康事业做出更大的贡献。

总结：参加药店培训不仅扩展了我的专业知识和技能，也加深了我对于药店的了解和认识。交流和合作让我更好地与他人合作，并从中学习到宝贵的经验和知识。药店培训为我的职业生涯提供了重要的支持和帮助，我将继续努力学习和完善自己，为药店的发展和客户的满意服务做出更大的贡献。

**药店培训心得体会篇五**

近年来，随着人们对传统中医药的认可度不断提高，中药行业迎来了发展的黄金时期。为了更好地服务客户，提供优质的中药产品和专业的咨询服务，我参加了一次药店中药培训。在这次培训中，我学到了许多知识，也收获了很多心得体会。

第二段：培训内容

这次药店中药培训主要包括了基础知识的讲解和实践操作。在基础知识方面，我们了解了中药的分类和应用，如何根据不同疾病选择合适的中药，以及中药的炮制和质量控制。在实践操作方面，我们学习了中药的熬制和配方技巧，掌握了一些中药的辨别方法，还学习了如何运用中药辅助治疗一些常见疾病。

第三段：培训心得

通过这次培训，我对中药的认识更加深入。我了解到中药是一门悠久的历史文化遗产，凝聚了千百年来医家的智慧和疗效实践。学习中药不仅需要系统地学习理论知识，还需要耐心地进行实践和观察。在熬制中药的过程中，我们需要掌握火候的控制，熟悉不同中药配伍的原则，这对我们的观察力和细心度都是一种锻炼，也是一种修行。通过对中药的实践操作，我们可以更加深入地了解中药的性质和功效，提高中药的使用效果。

第四段：提升服务质量

这次培训对我个人的提升非常大，也使我能够为客户提供更好的服务。首先，通过学习中药的基础知识，我们可以更加准确地为客户解答疑问，为客户提供专业的咨询服务。其次，通过掌握中药的配方技巧，我们可以根据客户的实际需要为其精确配制中药，提高用药的效果和客户的满意度。最后，通过了解不同病症的中药辅助治疗方法，我们可以为客户提供更多的选择，让客户感受到中药的疗效和魅力。

第五段：展望未来

药店中药培训让我对中药行业充满了信心和期待。作为一名药店员工，我将继续学习和探索中药的知识，提升个人的专业能力。我希望通过不断积累经验和学习新知，提高自己的中药辨识水平，为客户提供更多的健康咨询和用药建议。同时，我也期待中药行业能够进一步发展壮大，为更多的人带来健康与幸福。

总结：

药店中药培训是一次宝贵的学习机会，它不仅为我提供了中药知识的更新和补充，也为我个人的发展提供了新的方向和动力。通过这次培训，我更加明确了自己的职业规划和追求，同时也加深了我对中药行业的热爱和信心。我相信，通过不断地学习和努力，我将成为一名优秀的中药师，为更多的人带来健康和福祉。

**药店培训心得体会篇六**

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.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。

**药店培训心得体会篇七**

在药店当店员那是，参加过培训，通过不断的掌握方法学习，提高了自身的记忆能力，面对客户的，快速准确的找出他们想要的药品。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

感想，欢迎大家阅读。

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.

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。

今年 5 月份进入新公司，在公司总部领导和门店同事们的协助下,能够使我迅速 地适应新的环境,积极融入新的工作,顺利地完成公司所安排的各项工作任务。时 光荏苒，20xx年的岁末钟声即将敲响，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。 现在我将在 20xx 年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

—、尽快适应新环境，融入新工作

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快熟悉公司的各项

规章制度

，适应 地域性的差异，积极融入新的角色，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向 领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情 时刻从质量管理人员的角度出发，使自己尽快适应新的环境，尽快开展新的工作， 通过学习，业务知识的积累、销售技能、业务能力等方面都有了一定程度的提高。

二、努力学习，注重实践，不断提高销售工作能力

作为一名药店工作人员，特别是药师，时刻提醒自己的工作职责，以安全用药为 第一，辅以耐心周全的服务及疗效，这对于在药店工作多年的我来说根本不成问 题，但是进入新公司以后，一切多改变了，插入一个例子来说明：今年不像往年 住公司，每天上下班都要来往与同一条路线，时间长了，有这么一辆车，有这么 一个售票员，只要我一上车，无须半句话，只要交钱，到目的地下车，整车的人 售票员均知道哪个人到哪个地下车，一清二楚，我特别喜欢做这辆车，原因是下 车不用自己喊，售票员声音响亮，听她喊“###有下”像在唱歌，非常有安全感 和舒服，我时常在想，我的工作如果也能像她一样这么优秀多好啊，我们的药店 销售情况就是这样，只要顾客进门站在你前面，不需要说一个字，你就要知道他 什么情况买什么药(当然这是老顾客或第一次曾配过药的) ，刚开始我真的很难 适应这种工作状态，一个两个顾客还行，问题是所有的顾客都是这种情况，最初 真怀疑这种风气是谁发起的，但现在经过我努力的学习，不断的掌握方法，切实 做到了用记忆武装了头脑，进一步掌握了一项技能，提高了自身能力，推动了工 作。

三、以药品质量为第一，保障人们的用药安全，尽心尽力履行职责

刚进入公司我就发现门店药品陈列比较混乱，部份药品并没按标示存放，这在药 品管理法上极其不符，并在销售中也 带来一定的不便，而且各标志不明显，甚 至有些已脱落，我利用工作之余将各种药品作了分类存放，并制定了一项奏效的 管理方法，这样店堂安然有序，更节约了工作时间提高了工作效率。接下来的日 子，按照领导安排我负责药品质量管理工作，在各项工作中我都本着认真负责的 态度把好各项药品质量关，受到了门店领导的赏识，同事们的认同。为了使自己 尽快熟悉工作，业余时间抓紧查看资料外，还熟悉自己的工作职责，并虚心的向 公司领导，同事请教，尽快使自己对公司的情况有一个比较全面，系统的认识和 了解，使我能顺利地开展工作，我日常质量管理工作的情况大致包括如下：

1，按照公司的验收制度及法规的各项规定做好对药品的验收，避免不合格药品 的购入。

共

2

页，当前第

1

页

1

2

**药店培训心得体会篇八**

近年来，药店作为各个社区的服务中心，不仅提供药品销售服务，还为顾客提供健康咨询和疾病预防建议。为了提高药店团队的专业水平和服务质量，我所在的药店组织了一场培训活动。在这次培训中，我深感团队合作的重要性、知识更新的必要性、沟通技巧的实用性、情绪管理的重要性和持续学习的价值。通过这次培训，我不仅受益匪浅，还对药店的发展和服务质量有了更深入的了解。

首先，这次培训让我深刻认识到团队合作的重要性。在药店工作中，一个人的能力是有限的，只有通过团队合作才能更好地发挥个人的优势，提供更全面、更专业的服务。在培训中，我们进行了集体讨论、小组合作等环节，共同解决了一些实际问题。通过这些活动，我认识到了团队合作的力量，从而意识到每个人的工作都与整个团队的成就息息相关，只有大家团结协作，才能取得更大的成绩。

其次，这次培训提醒了我时刻保持知识更新的必要性。医药行业的知识在不断更新和演变，为了更好地咨询和服务顾客，我们必须不断学习和更新自己的知识。在培训中，我们了解了最新的药物疗法和疾病预防措施，同时也了解到了一些新的健康产品和服务。这一次次的更新和学习让我明白，只有保持知识的跟进，才能为顾客提供更准确、更专业的建议和服务。

第三，这次培训让我认识到沟通技巧的实用性。在药店工作中，与顾客的沟通是非常重要的环节，仅靠专业知识是不够的，还需要良好的沟通技巧。通过这次培训，我学会了倾听和表达的重要性，学会了与顾客建立良好的关系和信任。我明白沟通技巧能够让顾客更好地理解和接受我们的建议，并且能够有效解决潜在的问题，提高顾客的满意度。

第四，这次培训使我深刻认识到情绪管理的重要性。在药店工作中，我们经常面对各种各样的顾客和问题，有时甚至可能面对一些抱怨和挑剔的顾客。在这种情况下，情绪的管理尤为重要，只有保持冷静和耐心，才能妥善解决问题，避免冲突的发生。通过培训，我学会了情绪调控的方法，学会了面对困难和挑战时保持乐观和积极的态度。这些方法和技巧为我在工作中克服困难和处理问题提供了很大的帮助。

最后，这次培训让我认识到持续学习的价值。培训是我们进一步学习和提升自己的机会，但培训只是一个起点，持续的学习才能使我们不断进步。通过这次培训，我明白了终身学习的价值，明白了只有不断学习才能适应行业的变化和发展。我会将持续学习作为一种习惯，积极参加各种培训和学习活动，不断提升自己的专业素养和服务质量。

通过这次培训，我深刻认识到了团队合作的重要性、知识更新的必要性、沟通技巧的实用性、情绪管理的重要性和持续学习的价值。我相信这些体会和认识将对我的工作产生积极的影响，提高我的工作效率和服务质量。我也希望能够将这些体会分享给我的同事们，一起努力为社区的健康服务做出更大的贡献。

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！