# 最新药店员工个人年度总结(6篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-09-09

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**药店员工个人年度总结篇一**

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。

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？

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。

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。

**药店员工个人年度总结篇二**

本人于20xx年x月毕业于xx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、政治思想方面，勤于学习，努力提高自身的政治思想觉悟

在学习思考中增强思想道德水平、完善知识结构、提升工作能力。坚持党的基本路线，积极学习党的精神、马列主义、毛泽东思想和邓小平理论，认真实践“三个代表”重要思想和落实科学发展观。用党的方针政策武装自己的头脑，并积极向党组织靠拢。不断提高自我的政治思想觉悟和工作责任感，做到恪尽职守、廉洁自律，兢兢业业的履行好本职工作。

二、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，坚决拥护中国共产党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。

三、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。

四、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。

五、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x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。

在总结成绩的同时，我清醒地认识到，在各方面还存在着许多不尽如人意的地方。在今后的学习和工作中，我将积极行动起来，自觉加强重要思想的学习，努力掌握专业文化知识，不断提高自身的综合素质和业务能力，争取更上一层楼！

**药店员工个人年度总结篇三**

自踏入医学殿堂的那一刻起，我便深刻的认识到，“精医术，懂人文，有梦想，能创新”是新时期下的医生所应具备的素质。校训“健康所系，性命相托”时刻提醒我刻苦学习奋发向上。理论学习中，我克己求严，勤奋认真，顺利完成了必修课程。在良师益友的指导帮忙下，系统掌握了医学知识，为日后进入临床打下了扎实基础。

作为一名药学专业的学员，只学习书本知识是远远不够的，是不能学以致用的，理论和实践相结合才能把我们所学的知识带给人们，所以，我深入到基层在药品销售岗位理解锻炼。初到药店工作，老同事向我说明了零售药店与医院药房的不一样，医院药房的药师只需凭医师处方发药，而零售药店的顾客大多是对药品认识较少的非专业人员，所以，销售人员在对顾客销售药品时，要尽可能的多向顾客说明药品的用途及性能，对每一个顾客负责，我所在的药店经营的有中药、中成药、西药、非药及一部分器械，现将实习学习情景作一个总结报告。

在实习期间，我严格遵守该院的劳动纪律和一切工作管理制度，自觉以医学生规范严格要求约束自我，不畏酷暑，认真工作，基本做到了无差错事故，并在上下班之余主动为到医院就诊的患者义务解答关于科室位置就诊步骤等方面的.问答，进取维护了药学院的良好形象；并且理论联系实际，不怕出错、虚心请教，同带教教师共同商量处方方面的问题，进行处方分析，大大扩展了自我的知识面，丰富了思维方法，切实体会到了实习的真正意义；不仅仅如此，我们更是认真规范操作技术、熟练应用在平常实验课中学到的操作方法和流程，进取同带教教师相配合，尽量完善日常实习工作，给各带教教师留下了深刻的印象，并经过实习笔记的方式记录自我在工作中的点点心得，由于我的主动进取，勤快认真以及良好的医患沟通本事，各科室给予的好评。

药用植物学在中药材鉴定中的应用意义重要。大部分情景我们根本不用理化鉴别的方法，只用植物形态学的鉴别方法就能够鉴定。因为大多植物有其特有的遗传基因，于是能表现出基本稳定的形态特征，这样们我们在中药材鉴定中“努力寻找不一样因子”就能够鉴定植物类中药材的真伪。例如：小品种中的石楠藤是蔷薇科的植物，而有时采购来的药材表现出：节膨大、有扁节，这是胡椒科的石南藤的特征，这样就很明确了只要石楠藤中出以上两种特征就能够断定药材掺伪。

顾客在药店购药时，因为感冒会买几种感冒药同时服用；因为胃病会买几种治胃病的药同时服用；因为稍有炎症就会同时服用几种消炎药，这时，我就利用我所学的知识向他们说明感冒药多包含相同的解热镇痛药成分，多药联用有可能会造成重复用药产生药物不良反应，多种抗生素合用有时不但不产生协同作用，并且还会产生药抗，使治疗失败，所以就要提醒他们应当对症下药，不能用这种“大撒网”的方式治疗。这时顾客会十分满意的购买任意一种针对性的药品，并且还会认同这种为顾客着想的做法。

“师傅领进门，修行在个人”，虽然无缘与于教师继续学习下去因为实习即将结束，可是于教师已经将学习方法和工作技巧教于我，今后我必须能在实践中成长为一名中药材鉴定能手。

在药店工作还能学习一些课堂外的东西，比如过桥就是黄连，因为黄连根茎的中段细瘦，状如茎杆，形如小桥，所以称为过桥。当然还有针哏就是半夏，砂哏就是银柴胡等等一些中药的别名，这些都是在药店购药的中药处方上学到的知识。

在销售部是最煅练与人处事、说话的，我的工作主要是接待顾客、接听电话记录医院及药店采购单，接收传真。

在药店接待顾客时，顾客购买所需药品时候会由于同种药品产地多，所以，向顾客推荐药品时，我首先要了解药品本身的情景，然后做简单的介绍，以提高顾客对销售人员的信任度。写年终总结和简历非常相似，不能写成流水账，在内容上必须进行有效的选取和整理，需要一个或几个核心事件来贯穿和体现业绩。

接听电话时要语气平和有礼貌。遇到不懂的地方认真询问，不能够马虎大意，有时候医院的采购说话并非普通话带有口音，尤其是南方口音，那时必须要注意力集中，防止听错或漏听。

在那里我不知不觉地容入了整个团队。当自我的工作干完时主动帮忙他人，同时我也得到了别人的好评和关心。

在销售部实习期间我学会了用办公自动化设备，如传真机、复印机等。学校里学习的office软件在那里也得到使用并有所提高，一个人的工作本事是各方面综合知识表现，当今社会竞争越来越激烈，一个人的知识要全面广泛，但在本专业要精益求精，这样才能适应职场的激烈竞争。

经过实习，我对中西药房的工作有了进一步的认识，进一步了解了药库和制剂室的工作任务，在实习过程中我们以踏实的工作作风，勤奋好学的工作态度，虚心向上的学习精神得到了带教教师的一致好评。

实习是步入社会前的预演，实习中的苦与乐都尝尽后发现自我长大了。今后将步入社会参加工作，从北京中医药大学走出的我将牢记“勤求博采，厚德济生”的校训，肩负起中药学工作者的使命和职责。工作对得起职业，做事对得起国家。

**药店员工个人年度总结篇四**

尊敬的各位领导、同志们：

大家好!

20xx年以来，是深入学习贯彻党的十九大精神，推进生态文明建设，坚定不移地走“绿水青山就是金山银山”绿色生态发展的一年，为全面深化改革，建设美丽幸福新xx，实现xx科学发展、低碳发展、可持续发展、超越发展打下了坚实的基础。

党的十九大以来，同志从中国特色社会主义事业全面发展的战略高度，对生态文明建设提出了一系列新观点新论断新要求，为努力建设美丽中国、实现中华民族永续发展指明了方向。同志指出：“走向生态文明新时代，建设美丽中国，是实现中华民族伟大复兴的中国梦的重要内容。”从人类社会的演进历程来看，当前正处在向生态文明过渡的关键时期。生态文明建设是一场“绿色革命”，是对传统工业文明的超越，它的核心是尊重自然、顺应自然和保护自然。生态文明新时代，就是实现人与自然协调发展、和谐共生的时代。美丽中国是生态文明建设的目标指向，描绘了生态文明建设的宏伟蓝图，关系人民福祉，关乎民族未来。

而要想构筑美丽中国，就要有科学合理的发展观。绿水青山就是金山银山的发展观，实现了发展理念的新提升。我们追求人与自然和谐、经济与社会和谐，就是要“两座山”，既要金山银山，更要绿水青山。改革开放以来，我们在长期的发展实践中，对“两座山”关系的认知，大致经历了三个阶段。第一个阶段是用绿水青山去换金山银山。为了追求经济发展，不考虑或者很少考虑环境的承载能力，一味索取资源。第二个阶段是既要金山银山，但是也要保住绿水青山。这时候经济发展和资源匮乏、环境恶化之间的矛盾开始凸显出来，人们意识到环境是我们生存发展的根本，只有“留得青山在”，才能“不怕没柴烧”。第三个阶段是绿水青山就是金山银山，可以源源不断地带来财富，蓝天白云、青山绿水是长远发展的最大本钱，生态优势可以变成经济优势、发展优势，这是一种更高的境界。这三个阶段，是经济增长方式转变的过程，是发展观念不断进步的过程，也是人和自然关系不断调整、趋向和谐的过程。

两山理论体现了发展阶段论。发展是硬道理，是人类永恒的主题。但不同发展阶段面临的问题是不同的，这就需要科学认识、把握和解决不同发展阶段中的问题，正确的认识两山理论。

生态是生物与环境构成的有机系统，彼此相互影响，相互制约，在一定时期处于相对稳定的动态平衡状态。人类只有与资源和环境相协调，和睦相处，才能生存和发展。如同古人所云：“天地与我并生，而万物与我为一”。深刻揭示了这种“天人合一”的生态关系，他说：“山水林田湖是一个生命共同体，人的命脉在田，田的命脉在水，水的命脉在山，山的命脉在土，土的命脉在树。”由此使我们认识到，山、水、林、田、湖作为生态要素，与人存在极为密切的共生关系，共同组成了一个有机、有序的“生命共同体”，其中任何一个生态要素受到破坏，人类都难以生存和发展。

党的十九大报告指出，必须树立尊重自然、顺应自然、保护自然的生态文明理念。十九大以来，多次强调，要常怀敬畏之心。发展必须是遵循自然规律的可持续发展。指出，“要正确处理好经济发展同生态环境保护的关系，牢固树立保护生态环境就是保护生产力、改善生态环境就是发展生产力的理念”。他进一步指出：“如果破坏了山、砍光了林，也就破坏了水，山就变成了秃山，水就变成了洪水，泥沙俱下，地就变成了没有养分的不毛之地，水土流失、沟壑纵横”。这些重要论述，深刻阐明了生态环境与生产力之间的关系，是对生产力理论的重大发展，饱含敬畏自然、尊重自然、谋求人与自然和谐发展的价值理念和发展理念。过去很长一段时间，我们片面强调人对自然的主体作用，什么“人有多大胆，地有多高产”，什么“战天斗地”，什么毁田造房、毁林造厂、填海造地等，须知对每一次这样的陶醉，最后大自然都报复了我们。其实，人是自然界的产物，也是自然界的一部分，人类生存须臾离不开自然环境。保护好自然，就是保护好人类自身。

多次强调，“环境治理是一个系统工程，必须作为重大民生实事紧紧抓在手上。”因为“良好生态环境是最公平的公共产品，是最普惠的民生福祉。”保护生态环境，关系最广大人民的根本利益，关系子孙后代的长远利益，关系中华民族伟大复兴中国梦的实现。为此，习近平总书记强调：“只有实行最严格的制度、最严密的法治，才能为生态文明建设提供可靠保障。”

行百里者半九十。坚持结果导向，以钉钉子精神推动各项重点工作、重点项目扎实有效开展。党的十九大报告指出：“加快建立绿色生产和消费的法律制度和政策导向，建立健全绿色低碳循环发展的经济体系。”建立健全绿色低碳循环发展的经济体系，要坚持产业生态化，生态产业化的发展方向，以供给侧结构性改革为突破口，通过供给侧结构性改革优化产业和产品结构，推进产业生态化改造，开辟生态产业的新路径，将绿色生态科技成果转化作为生态经济发展的重要支撑，在节能环保产业、清洁能源产业、生态环境、社会管理等方面广泛实施生态科技项目，推进能源生产和消费革命;要以融合发展方式，发展生产、生活、生态有机融合的业态。突出绿色金融在推动绿色发展中的血液作用，以资本为纽带、以资产化为方法、以资本化为杠杆，推进绿色低碳循环发展的经济体系建设，实现绿色发展。

xx发展所取得的巨大成就，靠的是坚持不懈推进“绿色发展道路”，打造独具特色的xx小镇。我们要用心打造特色小镇的这个品牌“利器”，搭建起“绿水青山”通向“金山银山”的桥梁，把思想和行动统一到县委全会的决策部署中去，围绕全面深化改革来定任务、抓工作，向改革要综合效益，向改革要更大红利。

十年树木，百年树人。小树成材需要十年，而要使大地葱茏，十年远远不够，没有定力是不可能完成的。我们在发展过程中一定要有“生态底线”意识，一定要守住生态底线，为子孙后代留一些生态红线，为子孙后代留一些绿色的、生态的、长远的财富。

我们要坚定不移走“绿水青山就是金山银山”，让人民生活在环境优美，山川秀丽，风景如画的美丽幸福xx!

谢谢大家!

**药店员工个人年度总结篇五**

本人于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日来到\_\_分店上班，于\_\_月\_\_日正式转正。自从我在药店工作以来，在各店长和各位同事的关怀帮助下，在工作中，不断积累和拓宽工作经验，这一年来业务水平不断提高。

在药店工作期间，我认真学习《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。

药品是用来防病治病，康复医疗的，作为药店工作人员，销售药品的最后把关者，我努力学习药学知识，礼貌热情地为患者提供相关咨询，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。配药过程中严格按照医生处方调剂，不随意更改用药剂量，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：

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：怎么鉴别茎木类中药：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。

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;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，为中药学的发展做出贡献。

**药店员工个人年度总结篇六**

公司结合源远流长的医药文化、药学职业道德、企业使命、管理制度，对学员进行思想教育，通过改变态度来改变行为，强化行为来固定模式。现总结如下：

我公司的各级分支机构中，有区域经理、店长、见习店长153名，实际培训153人，培训率为100%，平均每人96天/年;执业药师、药师共有212人，全部参加继续教育和岗位培训;健康咨询师培训达到89人。目前在基地培训储备人员达159人。

公司现有500平方电教化培训中心一间;1个药师培训基地，2个店长培训基地，8个健康咨询师培训基地;培训教官14名。

20xx年秋，公司的培训基地被杭州市人事局授予“杭州市大学生见习基地”称号。xx年4月在中百药店联盟大会上被行业推广，一系列的做法得到50余家全国名列前茅的药品零售连锁企业的肯定。四川杏林大药房、贵州芝林大药房等安排了20多名见习店长前来学习交流。

(一)创新一种模式：实训基地模式

公司的培训一直是每年的重点内容，以往有请进来学校老师的讲座，有行业协会的会议，有送出去的昂贵的课程，但是只是一味的采用“上面讲、下面听”讲座的形式，呆板、枯燥，提不起学员的兴趣，导致学员学得快、忘得快;还有一些是“听听激动、想想感动，回到岗位，无法行动”.花费了大量的人力物力财力，在实际工作中不能发挥和贯彻执行，影响了培训的信心。

在20xx年底，公司领导痛下决心，开展培训改革，把300平米的古墩店作为实验田，改造了电教化的培训中心。陈金良董事长说：“在岸上学游泳，永远不可能成为游泳健将的。”我们摸着石头过河，采取了实训模式，边实验、边研究、边开发。教官既是学习者，又是实践者和研究者。为了更好地落实培训任务，公司以岗位和技能学习相结合，以实际工作作为培训的出发点和落脚点，建立起学考用实践培训机制，即用什么就学什么、考什么。指导思想是培训不是你学了多少时间，会了多少内容，而是在工作你会用多少。

(二)态度技能两手抓

只有通过培训才能最终使自己成为一名职业化的现代药学工作者。职业化最通俗的理解就是：肯学、肯干、会干。职业化主要包括态度和技能两个方面，“态度决定一切”.公司结合源远流长的医药文化、药学职业道德、企业使命、管理制度，对学员进行思想教育，通过改变态度来改变行为，强化行为来固定模式。

关联用药、慢性病防治、自我药疗、处方审核、健康教育等专业化的“药学服务”是培训课程的重中之重，药品零售行业区别于其他商业零售的最大特征就是专业化，这就要求所有工作人员尤其是药学技术人员，必须全面掌握新时期的“药学服务”理念。门店一线培训合格的员工必须达到初级药师的考核标准。

(三)主攻三大领域：药师、店长、和健康咨询师

药师是主要专业骨干，作为药品流向患者的最终把关者，药师的继续教育和知识更新也就显得尤为重要。在实际招聘来的药师中，有很大一部分来源于生产企业、批发流通企业、外省通过资格认定得到职称的情况，这样他们在零售门店就不了解药品零售行业的基本规则，从审核调配医师处方到店内药品的分类管理，从用药咨询指导到跟踪收集不良反应、gsp认证和实施，gsp与企业经营管理之间的关联，医疗保险政策都有个全新的重新学习重新适应过程，还有很大一部分药师专业知识和技能老化。

店长是门店经营的灵魂人物，更多的需要熟悉天天好大药房一线工作流程，熟知公司的管理方式和运作方式，经营指标、人员管理，团队建设等重要工作。外来的店长对新公司的运作需要有专人引路。

店员特别是刚从学校毕业的学生普遍存在三大问题：一是不熟悉必要的药品专业知识，不能充分了解所推荐的药品，没有信心正确指导顾客购买使用;二是缺乏零售行业的服务理念，店员定位不准，不能吸引顾客;三是对本店陈列储存的药品的位置、价格、作用、产地、规格、疗效等不了解，面对顾客的询问不能做详细专业的解答，不能满足顾客的需求。

针对人员岗位和需要技能的不同，公司分别建立不同的培训基地，选择不同层次的教官，选择不同的课程，分别培训。对于公司历程、企业文化、管理制度等通用的课程，就由培训中心统一安排课程。消除入职前的各种紧张情绪，树立积极地执业心态，进行执业生涯教育，确立在公司中的企业定位。

(四)改良四化培训课程：详实化、基础化、针对化、模块化

1、详实化

药店培训是很广泛的，小到营业人员的1个站姿、1句话语、1个补货计划、1张标价签;达到1个药疗方案，1种药品、1张处方、药品监督管理法律法规、医疗保险等相关政策知识等等，培训内容繁多复杂。我们把以上技能和知识按照3种岗位全部分解，做成具体详实的课程，其中理论占20%，现场实训占70%，集体活动占10%.

2、基础化

从基础抓起--建立一个使每一位学员都能会学、都能学好的基础教学模式。对于一个公司发展而言，基础管理起着决定性作用，夯实基础是一个公司发展最重要的步骤。基础制胜，没有什么绝招奇招。所培训的课程全部是岗位的基本技能和基本知识。我们认为初始培训不是培养解决疑难杂症的问题，而是解决授之以渔的事情。我们所采用的课程不是精英化、理论化的课程，而是像教练教学员学车一样，全部是基础性的课程。

3、针对化

培训要有针对性，与公司实际工作紧密联系，也要了解员工的愿望，结合公司需要。经过客观分析，认真制订每个员工未来发展领域和方向，每个人都建立培训档案，有每个员工的培训计划，他们的设置本身就是很有针对性和目的性的。而且，其培训内容也是针对员工的个人短板，根据企业在发展中遇到的问题来设定的，员工通过学习，最终要达到能够提高个人技能和解决企业实际问题的目的。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找