# 药店店长的年终总结

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-07-05

*药店店长的年终总结（精选14篇）药店店长的年终总结 篇1 回首20\_\_年4月到7月,是播种希望的一季度,也是开拓未来的一季度,在上级领导的正确指导下,在公司各部门的通力配合下,在我们树木岭全体同仁的共同努力下,取得了可观的成绩. 作为一名店...*

药店店长的年终总结（精选14篇）

药店店长的年终总结 篇1

回首20\_\_年4月到7月,是播种希望的一季度,也是开拓未来的一季度,在上级领导的正确指导下,在公司各部门的通力配合下,在我们树木岭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,1是要有一个专业的管理者;2是要有良好的专业知识做后盾;3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.,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树木岭店.

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.

药店店长的年终总结 篇2

别人当店长十年或十几年，有丰富的经验，可以自豪地说“深涯”，而我加上实习期也才满一年，故怯怯地谓之“浅涯”也自觉惭愧。

记得当初接手店长，我是心怀忐忑加些许不愿的。

忐忑者，一来因为生性爱自由不愿被领导也不愿领导人，二来不曾做过领导，恐缺乏经验辜负公司。

不愿者，只是因为刚刚接触诗歌正找到入门的感觉，只想做普通店员，闲暇能有精力继续探寻诗歌写作之奥秘。

最后，因为对我们药业心怀感恩而自觉应该知恩图报，同时也是贪图当店长不用上夜班，可以陪孩子学习，我还是接受了挑战，成了架上丑小鸭。

1、新任店长

当我正式承担起一个新店的发展的责任、承担起店员有比较可观的收入的重托之后，我倾尽心力，上下求索，总希望能够结合公司的决策寻找到更适合本店发展的捷径。

不久我就发现，我太急于求成了，世界上根本没有捷径可走，尤其是对我这种没有点滴经验的新店长而言。

一个新店的发展，需要脚踏实地，一步一个脚印。

2、专业知识缺失

首先我要面对的一个问题，就是店员以前就有或许说包括我自己都有的一些不良习惯，我是本店产生的店长，一时威信不够，纠正起来比较难。

当然，最头疼的还是店员专业知识的缺失，而一个药店赖以生存发展的根本，就是专业知识，再英明的决策都不能弥补专业知识欠缺造成的顾客流失。

再土豪的大放送也不如真知灼见的讲解更能永久赢得顾客的信任。

怎么办?怎么办?

3、培训来改变

专业知识需要店员真正热爱这份工作，能够自觉自愿地学习，同时，专业知识的积累并非朝夕可得，必须像走路一样，积硅步方能至千里。

我越想越着急，培训吧，每天早班我就带着一个店员上班，因为都是新手，我不得不像勤杂工一样，忙着收银顾着销售，下班时间到了，看着店员还不能得心应手地接待顾客，我舍不得丢弃生意不管，只得加班加点。

一天下来，已是心力交瘁，再无精力整理培训资料。怎么办?我再次问自己。

4、意识先行

最后，我不得不适应公司的店员配置，最后作出一个决定：自己带领店员学习药店专业知识、销售技巧、运营知识，因为我知道让没有经过培训的店员卖药，是对顾客的最大的伤害，也是对公司最大的不负责任。

专业知识的重要，逐步成为全体店员的共识，我希望我的每一位店员，往顾客面前一站，举手投足、一问一答间，都能散发着一个药店人独有的魅力。

当然，店员的专业魅力很重要，一个店整体的专业形象也是至关重要的。

5、专业形象助威

为了突出本店的专业形象，我从写字像鸡哈起步，一笔一划练习pop字体，有时熬夜到两三点。虽然进步如蜗牛，却也能经常换着pop陈列在殿堂。

看着自己写的pop渲染出了一种文化氛围，熬夜的疲惫顿时像浑身的汗液被温热的水冲洗掉一样轻松舒畅。多次pop促成了销售时的感觉，更是如沐春风。

除了专业形象的打造，我还不断告诫她们，尽量综合分析，全面考虑，力求拿给顾客的药搭配合理而且对症，尽量避免副作用，不能一味追求业绩而让顾客花无用的钱。

我对她们常说的一句话是：当我们老了，回忆起这段销售经历，我们不会感觉愧疚。

6、博得顾客信任

我们店的顾客几乎都成为回头客，我相信，正是因为这样设身处地的为顾客着想，我们慢慢地成为了他们可信任的药店人。这一点，我也视为一个药店发展的法宝。

顾客对我们的信任，是来自多方面的，比如我们的热情谦恭，端茶倒水与一句亲切的问候，都能让顾客有回家的感觉。

我还专门建立了顾客档案，只要忙得过来，我们都会记录顾客的主述症状，店员的诊断，用的药，然后在适当的时间回访顾客，这一点，不仅关心了顾客，也让我们总结了很多宝贵的经验，对店员的成长，有很大的帮助。

现在，我管理的这个店，已经实现了业绩比接手前翻一翻的目标，但是还是没有达到我的最高期望值。

药店店长的年终总结 篇3

回首在过去的3个月当中，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们全体人员的共同努力下，在新乐成功的又新开了一家新店，并顺利的通过了体系认证。作为一名新店长我深感到责任的重大，  作为一名新的店长，在工作上没有太多的管理工作经验，但是作为一名新的管理者明白这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个有责任心的管理者;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，在工作中：用心去观察，用心去与顾客交流，这样就可以做好。  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。成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店，面对将来的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清好工作思路，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。

药店店长的年终总结 篇4

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。

一、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。

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

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，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?

二、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。

三、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。

药店店长的年终总结 篇5

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，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。

药店店长的年终总结 篇6

首先感谢一个月以来大家对我工作上的帮助与支持。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

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。

三是药品的标签方面。日常工作中发现，我们的价签经常不在药品的正中间。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

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、服务态度蛮横，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;把每一件平凡的事做好就是不平凡。

同事们，我衷心地希望，通过今天的会议，大家一定要积极行动起来，在各自的工作岗位上发挥作用，为公司、为我们店的全面协调发展，为提高我们自己的收入而努力奋斗!

药店店长的年终总结 篇7

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。

药店店长的年终总结 篇8

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，发挥员工的积极性，逐步使梧田店成为一个秀的团队。

药店店长的年终总结 篇9

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，仅供大家参考：

1.留住老客户

(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。

2.发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

(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。

3.多增加一些业务培训，提高药品推销技巧药店营业员专业知识的培训和合 理推荐药品技巧的培训是零售药店提高店员素质和专业水平的重要手段。

我们也应该加强这方面的培训，比如：

(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工夫， 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。

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。

药店店长的年终总结 篇10

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，

篇二：药店店长年终工作总结及新年工作计划

一、主要指标

（一）利润

20xx年利润计划\*万元，比20xx年预计\*\*万元增加\*\*万元，增长%。

（二）营业收入

20xx年营业收入计划\*万元，比20xx年预计\*\*万元增加\*\*万元，增长%。

（三）工资总额、人数

20xx年计划工资总额为\*\*万元，较20xx年预计的\*\*万元增加%；20xx年人员总数为\*\*人；人均创利水平由20xx年预计的\*\*万元增长为20xx年的\*万元。

（四）人均营业收入、坪效

20xx年人均营业收入为\*万元，较20xx年预计的\*万元增加%；20xx年营业面积\*平方米，坪效由20xx年预计的\*\*万元增长至20xx年的\*万元。

（五）会员发展目标

20xx年会员销售\*\*万元，较20xx年预计的\*万元增加%；会员销售占比%，较20xx年预计的%增加%；发展会员\*\*人，较20xx年预计的\*\*人增加%；活跃会员\*\*人，较20xx年预计的\*\*人增加%；睡眠会员\*\*人，较20xx年预计的\*\*人减少%。

二、指导思想

20xx年连锁店将以顾客需求为经营核心，以公司制度为保障，以程序化、规范化、科学化管理为基础，强化店内人员素质提升、知识水平、销售能力、责任意识等管理为重点，细化门店的各项工作管理。以适时调整商品结构，正确提报要货计划，跟进断档品种管理，满足消费者需求为目标；以丰富多彩促销活动，细化品类分析，增强市场竞争意识，全力挖掘增效空间。同时，充分利用每月会员日、慢性病特惠日，让利销售的活动契机，确立市场竞争力，有效抢占市场销售份额，确保20xx年销售指标和利润指标的完成。

三、重点工作

20xx年工作中存在不足：

1、专业化服务水平较低。

2、忠实顾客培养没有具体措施。

3、库存结构不合理，没有疗程用药药品储备，常用品种缺少。

4、免费送药活动存在欠缺。

提升措施：

1、培训店员专业知识（店长每天利用早会时间培训病症并且结合病症来联合药品学习，并且填加销售技巧）。对来店时间较短的营业员每天进行货位考试。

2、培养忠实顾客的实施：

（1）把长期用药患者的电话及用药品名及用药结束日期记录下来，会员日或店内有活动时打电话通知。

（2）加强店员对顾客亲情化服务，店长每日在店内进行巡视，对服务不够完善的顾客在顾客走后进行及时指导，并在每月评选出服务标兵，在店里进行公示，提高员工服务热情。

（3）增加疗程用药药品储备，增加必备品种，合理库存，并在每天安排2名营业员负责对断档品种进行调拨，避免因门店人为断档而影响销售。

（4）每周利用周三中午交接班时间带领店员对周边的小区、商铺、学校等发放免费送药卡片，并在卡片上标明营业员海典码，根据其回收率在每月评选出一名优秀人员给予一定奖励。

（一）周边市场分析

1、竞争对手优劣势分析

（1）优势：xx店周边主要竞争对手有三家。经过调研，竞争对手主要优势如下：

1）XX大药房：XX大药房位于交汇处，现有人员7人，经营品种3000多种，为市医保定点药店，日均销售6000元，XX大药房主要优势如下：

①位置优势：XX大药房位于麦当劳快餐对面，在路口处，路过的顾客较为明显的能够看到，地处商圈核心区域，每日流动客流较多。

②开架式经营：门店采用开架式经营，由于药店地处商圈，年轻顾客较多，开架式销售模式对年青人来讲较为新鲜、随意，刺激年青人的购买欲。

③人员推荐药品特点：xx大药房在向顾客推荐药品时以推荐名优厂家的品种为主，例如儿童AD，店员主推山东达因伊可新，买六味地黄丸，店员主推同仁堂厂家的，品牌品种的首推让顾客较为信赖。

④门店常年开设免费检测钙铁锌等微量元素的活动；器械类如浴足盆、血糖仪等都可免费试用，深得老年顾客喜爱。

2）XX大药房：

①品牌优势：XX大药房为百年老店，在百姓心中有一定的口碑，店内中草药、细贵品种齐全，配备中医坐堂大夫，前来看病抓方的顾客很多，并且能够代煎中药。

3）xx大药房：

①促销优势：xx大药房为新增竞争对手。xx大药房自20xx年8月开业以来大型买赠促销活动不断，礼品诱人，例如：大米、豆油、自行车、白面。

②价格优势：xx大药房无论在品牌品种还是其他品种上价格都较低，中草药及精致饮片的品种也低于周边药房价格。

③地理位置优越，位于交汇，药店对面。地处红旗街商圈核心区域。

（2）劣势：

1）xx大药房

①门店无夜售，不方便顾客夜间购药，且门口为台阶式，冬季下雪门店路滑，对顾客进店买药造成不便，特别是老年人。

②店内人员是从社会上直接招聘，人员专业水平较低；店内人员服务缺标准化流程，随意性较大。

③店内无中药饮片。

2）xx大药房

①xx大药房西药品种较少，且价钱较高，如前列舒通胶囊，大药房为57。5元，同仁堂为59元，造成顾客退货现象。

②由于店内面积较小，中草药储备量满足不了日常销售，到货不及时，经常造成缺货现象的出现，导致顾客流失到本店。

③抓方时间较长，顾客抓方需排队3个小时左右，要是煎药的话要到隔日在取，对一些外地顾客造成相当大的不便。

3）xx大药房

①专业知识差。xx大药房现有营业员4人，饮片营业员1人，经过暗访调研，其营业员专业知识水品较低。

②品种不全。xx大药房xx店销售品种以饮片及广告药品为主。其普药、临床开方品种较少。

（3）提升措施：

1）20xx年，针及地理位置优越的特点，门店每月结合开展的促销活动，每月至少发放1000张送药卡片，主要针对周边商铺及都等进行发放，增强门店影响力。

2）20xx年加强对竞争对手广告品的调研，及时反馈公司，补充广告品种。

3）针对竞争对手应加强店内营业员专业知识培训，利用每天中午交接班时间学习病症，并在第二天进行考核，每周学习2—3种病症，以达到门店营业员知识的补充，从而提高门店知名度。

4）每月对三家竞争对手进行调研，了解他们商品推荐价位，加强XX小区店品类分析，在同等创利情况下策重大品牌品种的推荐，增强顾客认可度。

5）结合顾客需求，制定促销活动计划，培养忠实顾客，提高门店销售。

6）对中草药断货品种进行及时的提报和到周边进行及时的调拨，哪怕是几块钱的低价位的中药草，也要灌输营业员积极为顾客调拨的思想，急顾客之所急。

药店店长的年终总结 篇11

为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：

1、加强规范管理，鼓励员工积极性，树造良好形象。加强员工间的交流与合作，不断规范管理，除了每天要打扫店内外的卫生外，每周还要进行一次大扫除，尤其是对产品的货架展示进行了合理调整，使店内整洁、有序，树造了良好的形象。

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、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。

4、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢\*，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，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

5、当日积极回笼公司货款，做到日清日结。为配合公司财务工作，按时将已开单据呈报回公司财务，确保不存留任何问题，

6、按时上下班，做到不迟到，不早退，认真完成当日工作.

7、当顾客光临时，要注意礼貌用语，积极热情为顾客服务，做到要顾客高高兴兴的来，满满意意的走，树立良好的服务态度和工作形象，靠周到而细致的服务去吸引顾客。

8、严格执行公司政策，确保产品价格的准确。杜绝员工私自打折。

9、积极拓展渠道，维护老客户，拓展新客户，只有提高服务质量，今后还将继续努力保持店内形象，维护店内卫生，完善专卖店各项制度的管理.

总之，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。

药店店长的年终总结 篇12

回首 20xx 年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的 正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们和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和平药房白岩路店。 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。

药店店长的年终总结 篇13

本人自参加工作以来一直以 服从领导，扎实工作，认真学习，团结同志 为标准，始终严格要求自己，较好地完成了各项工作、学习任务，并取得了一定的成绩。在领导的指导、关心下，在同事们的帮助支持、密切配合下，我不断加强学习，对工作精益求精，能够较为顺利地完成自己所承担的各项工作，个人的业务工作能力有一定的提高，现将这一段时间的工作情况总结如下：

紧紧围绕工作重点，认真学习和执行相关医药法规，不断加强自身医德修养，始终坚持以全心全意为广大群众服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责，对技术精益求精，刻苦钻研业务技术，努力提高业务技术水平，圆满地完成了各项工作任务。 2.自任职以来，始终坚持工作质量第一，服务质量第一。

工作中，严格按照《药品管理法》的规定，加强对药品质量的控制把关，严防假、冒、伪、劣药品进入本店。同时，做好毒、麻、剧等特殊药品的管理，确保用药安全有效，防止舞避现象的发生;积极协助领导指定和完善单位药品管理制度、先后制定了《药品质量管理制度》、《药品保管制度》《药品发放工作制度》等管理制度，使药品管理趋于制度化、规范化，避免了违规操作和差错事故的发生;工作学术方面有了很大的进展，积累了较多的工作经验，提高了自己的业务技能，较好地完成了本职工作。以医药法规为准则，时刻以高标准要求自己，坚决纠正和杜绝医药行业中的不正之风，使本人的政治素质与业务素质达到了药师的水平。

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。

在工作中，我能认真遵守单位的各项规章制度，严以律己，忠于职守，生活中勤俭节朴，宽以待人，能够胜任自己所承担的工作，但我深知自己还存在一些缺点和不足，政治思想学习有待加强，业务知识不够全面，有些工作还不够熟练。在今后的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，加强各方面的学习，积累工作中的经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在工作中磨练自己，圆满完成自己承担的各项工作。

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。

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。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，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。

转眼间20xx年上半年已经过去，通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下总结。

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。

在这半年里，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。

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

药店店长的年终总结 篇14

回首-xx年，是播种期望的一年，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，在我们全体同仁的共同发奋下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到职责的重大，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，你就能够做好。

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。胡雪岩名言

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用心性，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群众。

3、透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。qq个网名

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”到用心的“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，做好每一天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;其次，用心主动的为顾客服务，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礼貌用语，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，并以用心的态度去解决。

此刻，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，熟练的业务将帮忙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。

应对明年的工作，我深感职责重大。要随时持续清醒的头脑，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，个性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，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

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