# 药店主管工作总结范文(精选17篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-08-11

*药店主管工作总结范文1北京同仁堂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12...*

**药店主管工作总结范文1**

北京同仁堂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。

**药店主管工作总结范文2**

20\_\_年度中心工作已接近尾声，药房工作也不例外。作为药房管理人员，对于药房的工作有了更深刻的认识，流程性的工作也更加细致与及时，同时，随着海口市药监局与市卫生局质量互查工作的开展及督导，我中心药房的系统化工作也逐步的改进与完善。

在这一年中，药房认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在上级部门和中心领导的关心和领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕中心的工作重点和要求，科室员工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了各项工作任务和目标。现将20\_\_年中心药房工作总结如下：

一、完善工作流程，提高工作效率，方便病人

门诊药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提高工作效率是药房工作的重点。

1、中心药房的药剂人员固定为5人，但随着日门诊量的增加，工作也随之加大，为了完善药房工作，提高工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心的等待，做到“三笑服务”，药房人员配合将方剂尽快调配，充分体现了药房人员的积极性、齐心协力克服困难。

2、做好药品管理和每月检查。药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况，及时调整进药计划，少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。每天当班人员进行药品整理。

3、做好财务对账工作。根据中心的统一管理及要求，于每天进行结账并及时上交金额及财务报表，每月盘点结束后及时向领导汇报相关信息，做到药房帐物相符。

4、自实施海口市城镇居民医保门诊结算以来，每年共计门诊结算千多人次，数据上传做到了及时准确、登记详细、及时，未出现异常。

二、自身的廉政建设与遵守纪律的情况

作为科室一名负责人，一年来能够严格要求自己，善于与人共事，团结合作，能主动配合有关部门负责人完成工作，服从领导和组织的安排，有大局意识和全局观念，努力提高医疗服务质量。

总之，在这一年里，虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，希望在今后的工作中不断改进，努力学习政治和业务水平，不断改善服务态度，全心全意为人民服务，祝愿大园社区卫生服务中心的明天更加辉煌。

**药店主管工作总结范文3**

回首20\_\_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\_\_X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。

20\_\_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。

**药店主管工作总结范文4**

  1、卫生方面

  卫生方面主要存在于客房房间未能及时打扫，床单上有污渍或毛发等情况。前厅部接到客人投诉会在第一时间到达客房向客人道歉，并争取客人意见后对客房进行升级入住或更换床单被套或赠送水果等方式安抚客人情绪。

  2、设施设备

  设施设备方面的投诉主要存在于电视、网络以及部门设备无法使用等情况。比如吹风机不能长时间使用，电视信号不好、无线网络无法使用、灯具不亮等情况。前厅部会根据具体投诉内容进行处理，能及时维修的征求客人意见后维修。不能及时维修的进行换房等处理。

**药店主管工作总结范文5**

首先总结实习的动机与概况。作为一名连锁药店公司的财务人员，而且是全国排行第三的实力派连锁药店，去了解基层运作是很有必要的。我实习的地点是新开张不久的龙津西店。第一天上的是早班，早上8点之前就得到达，这天店长不在，就跟着店员们一起打理店里的一些简单事务。实习第二天，店长驻店，安排我上行政班，也就上下午跟了两个班的人一起上班，相对轻松的一天。对比发现，两个班的同事都很积极努力，不甘落后。班长熊平很认真负责，起到到头榜样的作用。实习第三天也就是最后一天的门店实习，因为熊平与小方休假，我继续上早班，所以工作量最大的也就是第三天。

其次总结实习所得。门店实习的收获是丰富的。因为是在药房，穿着貌似护士的工作服，白衣天使的使命感便油然而生。很多重要的用药常识，也是去到门店才学习到的，也认识到处方药与非处方药的不同与禁忌以及准确用药的重要性。同时，通过最近最热卖的药物可以得知最近流行的什么病毒，以提高顾客的预防意识，真正做到时时为顾客着想。对于经济条件不大好又常来光顾的老人，我们会努力向其推荐效果好又价格偏低的药物的，并且以会员价把价格算到最实惠，赢得好的口碑以吸引更多的回头客。对于要求较多较苛刻的顾客，我认识到极大的耐心和谦逊的态度是极其重要的，所以这就需要尽最大努力满足其特殊的要求。尽管顾客购买的额度不大，我们的服务态度都不能有所差异，不能因此而降低我们的服务质量。对于病情比较严重的顾客，我们要慎重推荐药物，并建议其到医院或门诊就诊。而对于购买额度大，购买名贵药材的顾客，就尽量向其推荐令其满意的药品，并且给予最大的优惠以留住大的顾客。总之，对待顾客要一视同仁的，不能戴着有色眼镜看待不同的客人。

最后也是最重要的，总结实习的主要目的。这次实习主要目的是了解收银的工作，以方便知悉财务部门统计门店营业收入的具体来源。门店的营业收入主要就是销售药物的所得，主要就是通过收银机读取药品条码，由系统记忆，到交班时再结账得出当天的营业额。店员将当天取得的收入款项存进银行，并且将银行存款回执单与收银机汇总单核对，无误后，将累计十天的汇总票据交与财务部。平时店内商品调拨与店店之间的商品调拨也要在系统中做好记录，以确保账实相对。

**药店主管工作总结范文6**

一、指导思想

以党的大、届中、中全会精神为指导，全面落实科学发展观，紧紧围绕群众反映强烈的药品安全问题，坚持“标本兼治、打防结合、综合治理”的原则，强化监管措施，狠抓工作落实，进一步强化药品零售企业驻店药师的管理，加大对药师不在岗或在其他单位兼职行为的整治力度，切实提高药品安全保障水平，消除安全隐患，确保公众用药安全。

二、整治的范围与重点

（一）重点范围：全市药品零售及零售连锁企业。

（二）重点内容：

1、驻店药师虚岗、兼职。重点检查企业是否存在许可验收和认证时药师是临时在岗，过后就不在职在岗，有虚岗行为；是否有在其它企业兼职行为；是否有在药品零售企业申办及变更等过程中，提供虚假证明的违法行为。

2、异地药师在我市从业（外地取得药师资格的从业人员）不在职在岗行为。

3、驻店药师的配备信息是否与药师实际在岗保持一致，在岗的驻店药师是否与上墙公示的信息一致，是否未按规定佩戴驻店药师胸卡及未按规定将驻店药师《资格证书》复印件悬挂于营业场所醒目位置。

4、驻店药师不在岗，且未摆放“药师不在岗，暂停销售处方药和甲类非处方药”告示牌；未按规定审核处方药处方，并依据处方正确调配、销售药品的行为；销售处方药不索要处方或不凭处方销售处方药，以及其它不按规定销售处方药的行为。

5、驻店药师是否素质低，药学基础知识欠缺，不能胜任患者用药咨询服务需要；是否有驻店药师拒绝向消费者提供药品使用指导和药学咨询服务的行为。

三、时间步骤

第一阶段：动员部署阶段（年6月21日至年6月30日）

市、县两级分别制定实施方案，召开专项整治行动工作会议进行安排部署。各（县）局于6月25日前将专项整治实施方案上报市局市场科。

第二阶段：组织自查阶段（年7月1日至年7月10日）

市、县食品药品监督管理局要针对专项整治行动的工作目标及任务，组织企业进行自查，并将自查情况上报所在地食品药品监督管理局。

第三阶段：监督检查阶段（年7月11日至年11月30日）

市、县食品药品监督管理局要按照专项整治行动方案要求，针对重点问题和监管薄弱环节，集中组织力量进行全面检查，深入治理，严厉查处违法违规行为。

第四阶段：总结阶段（年12月1日至年12月10日）

市、县食品药品监督管理局要对专项整治行动进行认真总结，重点总结专项整治行动工作中行之有效的措施、经验、制度、机制和办法，并将总结报告于年12月10日前报市局市场科。

四、整治措施

（一）严格市场许可准入。结合药店新开办及到期换证、认证人员变更备案工作，对药师的资质和从业经历进行重点审查，对于外聘药师要与原单位进行沟通联系加以确认，并对驻店药师在岗的可能性进行初步评估，对不符合要求的人员及时告知企业进行变更，组织药品零售企业签订《驻店药师在职在岗自律承诺书》，确保药师的到岗率。

（二）公开驻店药师名单发挥社会监督。将药店质量负责人和驻店药师情况在各县（局）网站公示，让群众监督举报驻店药师在岗情况和是否兼职，发挥社会监督作用。县（市）局没有自己网站的，报市局统一在市局网站上向社会进行公示。

（三）加大媒体曝光及处罚力度。对检查中第一次发现营业时间内药店驻店药师不在岗，给予书面告诫，责令改正，并在药店店堂消费警示，告知群众该药店曾经有一次驻店药师不在岗，应谨慎购买处方药和甲类非处方药；发现两次驻店药师不在岗，将药店列入黑名单，在市局网站公示，给予警告，责令改正，并在全市进行通报；发现三次驻店药师不在岗，将依据有关规定按违反GSP进行处罚，情节严重的将对其重新予以核准经营范围,直至吊销《药品经营许可证》。连锁门店出现的驻店药师不在岗问题，同时追究连锁总部的责任。

（四）加强监督检查。一是对聘用外地药师的药店列为重点监管对象，每月进行巡查；二是加大暗访和突击检查的的力度，特别是利用节假日和休息时间进行暗访和突击检查加大曝光力度，提高暗访检查的实效。

（五）发现在药店行政许可事项申办时，提供虚假证明材料或采取其它欺骗手段取的《药品经营许可证》的，依据《\_药品管理法》第八十三条给予吊销《药品经营许可证》，五年内不受理其申请，并处一万元以上三万元以下的罚款。

（六）强化企业自律，完善管理制度。在检查的基础上，进一步提高药店及驻店药师的自律意识，规范对驻店药师的在岗管理，督导企业完善驻店药师在职在岗管理制度，重点对药师请假及上、下班情况进行记录，建立企业驻店药师排班表，为监督检查药师是否在岗提供依据。

五、工作要求

（一）加强领导，落实责任

各县（市）局要加强组织领导，细化进度安排，将专项整治的具体任务逐级分解，层层落实，努力做到领导到位、责任到位、落实到位。

（二）突出重点，强化治本

专项整治行动着眼于整治效果，标本兼治，要与换证工作和日常监管工作相结合，即突出重点又兼顾覆盖面，要创新监管，积极探索有效的监管措施，并在今后工作中坚持和落实，遏制驻店药师不在岗问题。

**药店主管工作总结范文7**

20\_\_年\_\_月\_\_日，我很荣幸加入\_\_药业有限公司，有幸成为该公司的一员。回顾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。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

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，在领导的指导和各个培训课程下我学到了很多，更加不断的提高了自己的业务水平，发现自身的不足和积极的改正。在时间中不断的提高自身专业水平及服务理念，熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。在这一年里又一次不断的为自己增加筹码，在老员工的基础上为自己创造新的知识领域，药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。虽然工作繁琐，但是我乐在其中，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。作为一名资历老的营业员，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，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作为一名营业员的职责。

二、存在的不足与努力方向

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。

三、计划与展望

在即将到来的下一年里，希望能通过自己的努力,更好的完成自己作为营业员的基本职能，更加广泛的加强自己对药物领域的各项知识技能，更加专业、全面、客观的为顾客带来更为准确的服务，不断提高自身价值。

**药店主管工作总结范文8**

  1、保持人员的稳定性

  2、提高员工的微笑服务

  3、对客服务主动性灵活性以及服务质量 。

  现将我20xx年度工作情况报告如下。我承诺，此次提交的资料全部真实有效。

  1、本年度主要工作任务及完成情况（主要简述本年度工作内容，列举成绩与不足）。完成情况序号工作任务（请尽可能提供量化数据）执行过程中的成绩与不足执行过程中关系到其他部门的问题，现在都逐渐获得改善其中执行过程中都遇到部门人手不足的问题，导致对客人服务方面达不到准确及时和到位。其中最近一次是一位远在新加坡的在住客人的妻子致电酒店，希望我们可以协助其完成对丈夫的生日惊喜，通过管家部、大堂副理和本职的准备收到了客人的电子邮件的感谢信。不足是在蛋糕上还是中文的“生日快乐”，在订蛋糕过程中与同事没有注意好细节上的问题。

  2、收集宾客意见接待VIP准备工作和迎送服务每天完成5份的宾客意见表共10宗3执行有关对客关系区域的服务客人生日共4宗（内容：送生日卡，与大堂副理准备生日蛋糕或制造惊喜）经常巡视大堂，对需要帮助的客人及时提供帮助和建议。456789关心客人备注：以上格式可根据需要调整宽窄和行数。

  3、为能更好的完成20xx年度工作任务，你希望得到哪些方面的支持？

  为了更好地提高20xx年的工作质量，希望获得酒店各部门的支持。在客人的角度上考虑，酒店各营业部门就是一个整体，一方有误，便容易引起客人对整个酒店的误解。所以在20xx的工作当中，在对客人的需要、难题或者由于酒店引起客人的一些不便都可以及时，有效地协助完成。特别是在人力资源方面可以补给空缺，不会引起客人对我店服务上不到位的怀疑。

  4、请您结合工作实际，对所在团队有何建议？

  现在在所在的工作的团队是比较稳定的，一方面是希望在新员工的培训方面，老员工在与新员工的工作过程中主动地多给予帮助和教导。另一方面，对客人多点的关心，特别是一些上了年纪的客人多点的关爱和照顾。为这个团队在工作中营造出温馨和谐的气氛。

  回顾20xx年的工作历程，我始终要求自己宽以待人，严于律己，在工作中我要求自己要有专业素养和认真学习，不断进步的精神。工作总结如下：

  在思想上，以“为人民服务”宗旨严格要求自己，实践我院“以病人为中心，以医疗服务为核心”的原则，勤勤恳恳，兢兢业业，不断进取。

  在工作中，每个月抽取我院的归档处方，共计抽查处方3600多张，做处方点评和分析，提高医生的合理用药的水平。定期进入各病区收集、整理、分析药品不良反应，并对药品不良反应，进行分析评价后，上报国家药品不良反应中心，我院共计上报不良反应40多例，完成了药监局对我院的下达的任务。共计抽查病历400余份，并对病历中的合理用药进行分析，特别是抗生素的使用合理性进行评价，对不合理用药的现象积极和临床医生进行沟通。进入内科病区，进行临床药师查房，内科病区以心脑血管病人为主，并对重症病号书写药历，共计书写药历36份。参与临床重症病人，急诊病人的会诊，协助临床医师提高救治效果。我院实行临床药师咨询制度，对医生、护士和患者提出的问题都积极给予答复，若当时不能给予解答，及时记录，事后咨询有关专家或查阅资料尽量给予满意答复并对重点咨询或典型问题应有详细记录。定期编写药讯，编制药讯4本，对于我院具体药事工作给予通报，并将病历中，处方中不合理用药情况，给予分析评价，提高合理用药水平，并为临床提供最新的药物信息和动态。编制我院的药物目录，为临床医生提供方便。另外还兼职我院的卫生材料库库管。从事这项工作一年，具有的高度的责任心和质量安全意识，对于入库的材料严格把关，对可疑及不符合标准的材料，拒绝入库，每次凭单入库，做好入库记录，每次凭单出库，准确无误的核实出库数量，禁止非正常渠道的入库，出库。每季度进行库存盘存，并及时做好有效期的记录，对于近效期的及时报告，使损失降到最低。

  作为一名临床药师，我认为自己做的远远不够，在专业上，我要更加认真努力的学习，提高专业素养，在工作中，应该提高沟通协调能力，和临床医生和护士更好的沟通，提高患者的合理用药情况。美好的即将开始，我会不断努力，不断突破，力争将自己的工作进入更高的层次，为我院合理用药的发展，做出贡献。

  本人在药剂科工作已经有半年了，在这期间，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汇报如下：

  1、制剂检验工作这是科室领导交给我的主要工作任务。由于自己有一段时间没有接触检验方面的工作了，对理化检验有些陌生了，对卫生学检验只知道个大概;通过不断学习，参加培训班，不断熟悉、积累，已经可以较好地完成检验方面的工作。

  2、积极参加业务学习由于本人缺乏医院药剂方面的工作经历，对这方面的业务知识需要加强学习。积极参加院里组织的业务学习，并参加市药检所的业务培训一次，参加省药检所业务培训一次;同时自己每天挤出一点时间不断充实自己，学习有关的法律法规，临床药学知识等等。

  3、不断改进工作方法制剂检验工作除了完成每周制剂生产过程中的原辅料、半成品、成品外，还需要进行留样观察和稳定性考察这两方面的检验，往往会有未按预定日期完成的情况，我自行设计了一张工作表，将所有上述两者工作按月填好，可以方便地知道当月有多少检验任务，有利于工作安排。

  在这半年的工作中，我能认真遵守单位的各项规章制度，工作中严以律己，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。

  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.

  销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面;1认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。2充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道;“满意|”是顾客最好的广告。3促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。4熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。5售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。6抓住每一次销售的机会，以最佳的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

  总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰?等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放最大能量。互相学习，互相进步。

  总之，在这一年里我工作并快乐着。

  一年来，认真学习和执行《\_药品管理法》、《医疗事故处理条例》等相关法律法规，不断加强自身医德修养，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。

  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、劣药品进入临床。同时，做好毒、麻、剧等特殊药品的管理，确保临床用药安全有效。工作中，明确自己的职责，兢兢业业，较好地完成了各项工作与任务指标，认真做好缺药登记、效期登记，认真对待处方的审核、调配、发放工作，严格遵守处方调配制度，认真按照“四查七对”处方审查制度，严格操作，发现处方中存在的配伍禁忌、剂量、规格等方面的差错，能及时与医生联系，准确调配，认真复核，未出现任何差错事故，为群众提供了快捷、准确、优良的药学服务。对发放到病人手中的药品，能主动向病人讲解有关用药的常识与注意事项，尤其对孕产妇用药注意事项作耐心解答，使病人在服药时良好地遵守医嘱。积极参加本专业的各项活动，加强药学基础理论知识学习，不断充实和更新自己的知识，了解和掌握药学界的学术新动向，熟练掌握药学基础理论、基本知识和基本操作技能，利用药学专业知识指导临床合理用药。

  虽然我取得了一些成绩，但离组织的要求还有一定差距。

  一是自身素质需要进一步提高，特别是专业知识，需要进一步加强学习，增强知识；二是工作的协调能力需要进一步加强。为适应新形势下工作的需要，我决心在以后的工作中，虚心学习，改进不足，踏实工作，再接再厉，不断提高自身素质，更加扎实地做好各项工作，在平凡的工作岗位上尽自己最大的努力，做最好的自己，不辜负组织对我的期望。

  回顾两年来的工作，如果说做了一些工作，能顺利完成各项任务，这主要与每位院领导的支持和认可分不开的。与每位同事的关心帮助是分不开的。“知不足而奋进是我的追求，行不止塑品德是我的目标”，在这里再次感谢医院给我一个施展的平台，恳请各位领导、同事提出意见，使我进一步完善自己，本人也将以此述职为契机，虚心接受领导和同事们的批评和帮助，努力学习，勤奋工作，以优异的工作业绩为医院的发展建设增添一份微薄之力。

  总之，经过全院职工的不懈努力，医院XX年工作取得了较好成绩，希望在新的一年里，我们能始终坚持全心全意为患者服务的宗旨，本着对患者高度负责的态度，各项医疗服务活动让患者放心、满意。

**药店主管工作总结范文9**

药店的工作结束了，在一年的工作中，我们顺利的完成了工作。虽然有着很多的不足之处，但是药店还是顺利的度过的危机，迎来了新的一年。在这一年中，发生了很多的事情，但是总体来说还是很好的。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一. 存在的问题：

1. 因药品含有\_的药品不能销售，所以影响了一部分的销售额。

2. 以前患者从医院看完病拿着处方去我们店买药，可现在去医院挂号的同时发一张卡，医生开药时直接就打到卡里，患者根本就不知道医生开的是什么药。所以，之前跑方的药卖的特别好，虽然毛利不高但是有客观的销售额。可现在一个月也买不了几盒了。

3. 顾客经常反映药品价格贵，有的顾客就到别的药店去买了。还有缺货断货的情况。

二. 销售业绩分析：

(1).20\_\_年与20\_\_年对比;

年份 成药销售 毛利 器械 毛利 保健品 毛利

20\_\_年 1538085 401540 33042 124808 23066 20\_\_年 117034 23728 88202 16661

(2).20\_\_年完成情况：

20\_\_年元月—11月销售额 。完成全年的80%。

在上面的两年间对比和20\_\_年完成情况来看，20\_\_年的销售情况并不理想。

三. 准备改进的措施： .

1.药品销售技巧：

当顾客走进药店，首先要根据对症买药的原则，往往要对营业员提出有关药品的种.种疑问，这就要求营业员具备一定的医药知识，对顾客热情作出对症释疑。只有当顾客的疑虑全部消除以后，明白药物特性和药效，以及有关剂量和服用方法后，顾客方会由购药欲望，转向为购药行为。顾客购药的心愿是药到病除，而营业员也希望做到这一点，说明药效确实好，这样就能留住一定的顾客群。

2. 微笑服务：

微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。所以要全心全意的为顾客服务，以礼待人.热情服务.耐心解答问题。

3.药品计划：

补充药品。在每天销售药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对品种缺少的或是货架出现数量不足的药品，要尽快补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架药品容量的基础上，尽量保证下次报计划前的销量。还要尽可能地将同一品种、不同价格、不同产地的药品同时上柜，把毛利高的品种陈列时突出摆放，以利于顾客选购。

四. 下一年度的工作计划：

1 .gsp复查：

认真填写gsp复查的相关资料，药品陈列做到药品和非药品分开。整理好药品购进验收记录、库存药品养护记录、陈列药品的按月检查记录及近效期药品的催销记录。

2. 提高销售意识：

加强d类品种的销售，对每月下发的d类明细单要认真的查找。对毛利高的品种.种类要全，避免有断货的情况发生。填好缺药登记记录，及时与采购部联系。 每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一位会员。

3. 人员管理：

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. 店容店貌：

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

20\_\_年过去了这一年是充满着机遇与挑战的一年，日常工作中的每一件小事都蕴藏着快乐与幸福，只要我们用快乐的心去体会，用幸福的眼去看待。什么困难和挫折都不会难倒我们的。过去的一年在领导的悉心关怀和指导下，通过我们自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足，需要继续改正!

在新的一年中，我相信药店的生意会越来越好的，这些需要我们良好的服务和优质的药品，我相信美好的明天就在眼前!

**药店主管工作总结范文10**

一、怀商的经营管理模式

怀商的经营管理模式概括起来大致有如下两方面的内容。

(一)明确的主营领域和拳头产品怀商的主要经营领域是中药材，而且主要经营出产于怀庆本地的地黄、牛膝、山药和怀“四大怀药”。另外，棉花及其制品、粮食、杂货、竹木器具、瓷器等也在怀商经营范围之内。所以，有学者说“怀商在本地的经营主要是怀药，但同时兼营粮、棉等物品，而怀商在外埠的贸易基本是经营怀药”[1]22，是比较切合实际的。吴慧在《中国商业通史》中对怀商经营粮食、布匹和竹器的情况均有所表述：“怀庆商人亦插手经营粮食……往返于‘京津者甚多’。当时粮食的流转路线，有两条与怀庆府有关：一是由怀庆之清化镇（今博爱县位于太行山与王屋山之间）进太行山口，运之山西（有大路直达山西泽州）；一是由河南运往山东临清，临清粮食不敷，‘取资于商贩，从卫河泛舟车下者豫省为多’，年亦‘不下数百万石’，在运粮线上很多就是怀帮商人。”[2]493“自从孟县成为商品布产区之后，‘每日城镇市收布特多，车马辐辏，廛市填咽’，孟布运销\_……温县‘其出产之地，销行之广，则以棉布为最’，‘营商者多贩布于山西绛州等地’。明代陕西商人为西北军用布的需要，远赴江南收购棉布；清代怀庆地区的商品布转向北方市场，怀帮布商顶替了山陕商人向西北转贩布匹。武陟县后来产布亦不少，‘用贾起富’，如布商鲁氏、煤商王氏、钱商孙氏，其尤著者鲁氏以市布起有巨万资本。”“豫西北种竹年代久远，怀庆产竹既多，清化镇、许良镇上出现了不少专门生产和经营竹器的店铺；转贩竹子的商人多把竹束成筏，由水路（黄河、运河）运至山东、天津等地。”但吴慧同时也认为，怀商在全国最有影响的则是怀药经营“：丰富的药材使河南商人以此为经营的最主要的行业。怀庆府的河内、温、孟都是出药材商的地方，武陟较少于此三县，‘然亦居十之二三’，不乏药材的经营者……经营药材有利，致有‘一亩园十亩田’的说法。以山药地黄为大宗的温县孟县更是出现了种药致富的人，‘千金之家，比屋可数’。当时全国有四大药都，怀庆府即为其中之一……清前期河南省内每年有两次大型药材交流会……这两次大会，怀帮药商都是主要登场人物，从购入药材苗（如地黄苗产于密县），贩运，以至设庄炮制中药出售的过程，几乎都有怀帮药商参与其中。”

这里说的“河南商人”主要指怀商。至少从清前期开始，怀药种植、加工、销售实际上就已经形成产业链，有专门贩运药苗的经营者，还有专门种植、加工、销售怀药的经营者，分工明确且日益细化，各环节的联系也日益紧密。据一些学者研究，怀药的经营可以追溯到唐宋时期，当时怀庆各地已经出现专门经营当地药材的商人，他们或开药铺，或办行栈，经营怀药。而明清时期，怀庆的中药材市场渐趋成熟并走向繁荣，以经营怀药为主的商人群体也随之形成，怀药成为怀商经营的核心产品。明初，怀药开始成为怀庆府当地各集市和庙会交易的主要产品之一，在市场上占据重要地位。明末，怀庆府所辖各县的怀药商人纷纷汇集到府城开设药材行栈和商号、店铺，从事怀药贸易。清代中期，怀庆府城的中药材市场达到鼎盛，城内药材行栈店铺鳞次栉比，这里已成为全国最著名的中药材集散地之一。据文献记载，清乾隆年间，仅河内县城有名可查的、具有一定规模的药材行店就有广成店、开元店、秀盛店、仁和店、天馨店、永兴店、复盛店、广兴店、天成店、天顺店、泰丰店、天泰店、义顺店、合兴店、祥泰店、正盛店、宝兴店、永和店、协盛全等100多家。此外，河内所辖清化（今博爱县城）、西向、紫陵、柏香、崇义等各大集镇药材市场也相当发达，药材交易十分活跃。除河内外，武陟、温县、孟县的县城及各大集镇药材市场也同样火爆，经营中药材的行栈店铺随处可见。清末以后，因战乱频仍，怀庆地区中药材贸易渐趋衰落。到民国年间，河内城中规模较大的药材行店仅存同丰药行、和丰药行、协丰药行、协兴药行、复兴药行、三兴公药行、三兴药行、吉庆药行、胜利成药行、永盛合药行、济通药行、道清三分栈、源记货栈、保和堂、刘氏堂、永春堂、同合堂、致和堂、万全堂、义和堂等50余家。尽管出现衰败迹象，但怀药药材交易仍相当活跃，相对于其他商品的经营，怀药依然在当地市场占据绝对优势。怀庆药商在业内的实力和影响都非常大，他们在本地多处举办大型药材交易活动。为促进药材销售，每年农历五月二十和九月初九日始，怀庆药商都会在河内县城东沁河滩的柳园举行为期一个月的药材交易大会，俗称“柳园药材会”。大会期间，不仅省内几十个州县的药商汇集于此，全国各地的药商也纷纷到此交易。怀庆商人也于每年的农历九月初一在武陟县木栾店举办为期一个多月的关帝庙会，会场延伸四五里远。交易的货物虽五花八门，但仍以药材为多，除本地所产药材外，还有全国各地的药材，参与药材交易的不仅有本地大商号，还有来自北京、天津、济南、汉口等地的大商家，参与药材交易者常达数万人之众。清化镇也是当地重要药材交易地点，怀庆药商利用当地为期半个月的传统八街端午会进行药材交易，各地药商每逢会期便运送大量药材前往交易。怀商不仅活跃于本地市场，在全国各大药材市场也都有他们的身影，而且也是各地药材市场的大客商。《河南新志》卷四记载，禹县“距许昌不及百里，自昔为药材荟萃之区，辉县、沁阳、济源……等处，及其他各县所产种类至繁，由商贩运输至此，俗称‘药材会’。行销以粤、蜀、甘、秦、晋等省为最多”。

祁州药材交易大会是北方最大的药材交易场所，从雍正时期开始，每年清明节及农历十月十五日都会定期举行为期一个月的药材交易活动。怀庆药商不仅积极参与药材交易活动，为扩大影响，提高知名度，还在乾隆四十四年捐资修建了祁州药王庙。大批怀庆药商在祁州开设店铺商号，成为当地药材市场上一支重要的力量。同治年间，800多家怀庆商人结成地方性商业帮会，成为祁州十三帮之一，并再次捐资修建祁州药王庙。禹州也是全国最重要的中药材集散地之一，从乾隆年间始，每年四月、八月和十月都定期举办大型药材交易活动。大批怀庆药商除会期来此交易，还有许多怀商在此设立店铺商号，组织地方性商业帮会。道光至同治年间，怀商集资修建了规模宏伟、豪华气派的怀庆会馆，当地民间有“十三帮一大片，不如怀帮会馆一个殿”之说。辉县百泉镇作为全国知名药材市场，每年三月二十六至四月下旬定期举办药材交易活动，其间，大批怀商纷纷至此交易。辉县的第一家大型药店就是怀庆商人于明末清初开办的“大来龙”药店，不仅资金雄厚，而且在全国药材行业具有很高的知名度，历经300多年而不衰。并且，咸丰年间由“大来龙”分化的“元泰”，及“大来龙”在日军焚毁后由其经管人员集资创办的“大来兴”和“同兴和”，不仅在当地药材市场，而且在全国都颇有影响。寓居汉口的怀庆药商为扩大影响，提高销量，每年四月和八月在当地定期举办大型药材交易活动。怀商通过在各地的店铺商号，并借助各地的药材交易活动，不仅将怀药销往全国各地，而且打入国际市场，将怀药销往印尼、马来西亚、新加坡、泰国、缅甸、日本、印度、英国、美国等国家。

(二)完善的内部管理制度经过长期的实际经营，怀商形成了一套独特的内部管理制度。由于部分怀商的经营规模相当大，如河内县的三兴公药材行、协丰药行、源记货栈行等都拥有数十名员工，在交易旺季要临时雇用数十甚至上百名短期工，每天药材成交量达10多万斤。它们不仅在本地有商号店铺，而且在全国各主要城市都设有分号，甚至可以操纵一些地方的药材市场。如协盛全、杜盛兴等药庄，资金达白银100万两，在武汉、天津、长沙、祁州、禹州等地均设有分庄，操纵当地市场，以获取高额利润。由于员工众多，资金量大，分店分号多，他们需要一套周密而严格的制度进行管理。总体来讲，怀商的经营管理制度主要包括产权管理、人事管理和财力管理三个方面。

1.产权管理在产权管理方面，怀商大多吸收了晋商的经验，采用“东掌制度”和“董家监理”。尽管二者在具体细节和实际操作上略有不同，但都体现出一个明显特征，即所有权与经营权严格分离，权力与责任划分明确。所有权与经营权分离的经营管理模式在现代管理学中称为“委托经营制度”。以协盛全为例，东家建立族人（董家）大会，采取董家监理制度。族人（董家）大会负责表决、任命协盛全各级主管，并把李氏家庭的人分派到各分店做“董家”，但他们没有经营管理和人事权。“董家”在分店发现问题只能向由董家大会选的总店掌柜反映，由总店掌柜裁决，而“董家”自己没有直接插手处理或干预的权力。总店掌柜全权负责管理总店的所有事务及各分店的人事管理权，分店掌柜全权负责分店的经营事务。总店掌柜是协盛全所有经营事务的总管，拥有最后的经营决策权，族人（董家）大会和董家监理无权干涉。协盛全归整个家族所有，实行股金制度，家族成员只能根据所拥有的股份按期领取红利，不能随意在商号或店铺支款或借款。他们选聘的负责人可大胆按照自己的思路进行经营管理，也必须对自己的经营管理行为负完全的责任。

2.人事制度在人事管理方面，怀商始终坚持选贤任能原则，并采取决策权相对集中的方式。以协盛全为例，协盛全抛弃了长子继承的管理模式，实行公开选拔人才的制度，并使之形成常态化的制度规范，选拔家族中最优秀的子弟为家族企业的管理者。家族成员组织族人（董家）大会，对商号店铺采取董家监理制度。总号掌柜由族人（董家）大会选拔任命，对企业经营管理活动负完全责任。但掌柜负责制并非企业所有者对经营者采取完全放任态度，而是以董家监理方式对经营者的经营管理情况进行动态监控，具体方式就是将其家族成员分派到各分号充当“董家”。“董家”实际上就是驻店监督员，但没有经营管理权和人事权。协盛全商号总掌柜的继任人须由现任总店掌柜根据选拔条件进行认真遴选，待确认其符合接班人条件之后，向族人（董家）大会推荐，由族人（董家）大会表决通过。协盛全各分店分号掌柜、各部门负责人、店伙等选拔任用的权力均归总店掌柜，各分店、分号掌柜没有人事调动权，只有经营权。协盛全在行政管理方面采取两级管理制。总店掌柜全权管理总店所有事务及各分店人事权，分店掌柜全权管理分店经营事务。总店掌柜是协盛全所有经营管理事务总管，具有最后经营决策权，族人（董家）大会和董家监理对掌柜的具体经营管理活动无权干涉。协盛全各分店实行掌柜负责制，各分店一般有大掌柜、二掌柜和三掌柜。大掌柜负责全面工作，二掌柜负责内部管理，三掌柜负责销售和交际，他们各司其职，各负其责。分店掌柜采取异地交流制，每三至五年进行一次调整，由一个分店调换到另一个分店。这样既使分店掌柜增长了见识，丰富了经验，提高了能力，也避免了现象的发生。怀商商号内纪律严明，对员工的要求非常严格，尤其是涉及个人品质的行为，处罚极为严厉。比如，偷拿药品者，一经发现，立予严惩，即使不被解雇，也再难委以重任；有偷盗、吸毒、、不听指挥、缺斤短两、掺杂使假、粗暴无礼等行为者，一律开除。再如，孟州崔相亭在方城开设的万庆祥布庄要求员工：点灯开门，日落闭户；不准坐等客人；对来店的客人热情周到，不准冷淡客人；爱惜商品，保证商品的完好，严禁损坏商品；站柜衣帽端正，穿着得体，绝不允许赤胸露胯，衣冠不整，等等。怀商对招收新员工有严格的标准。店铺、商号招收学徒必须经亲友介绍，否则拒绝接收。在商号内，学徒是最低一级的员工。学徒第一年不能到柜台营业，不准和客人顶嘴抬杠，不准损坏商品和用具，掌柜对违反店规者有权打骂和训斥，甚至开销（解雇）。学徒期满后，方可在店内当伙计，成为店里正式员工。分店所有员工不用外地人，分店员工也不准与外地人通婚，只能与怀庆人结婚，在外地工作的所有员工均不准携带家属。新招进店的学徒均由二掌柜负责训示，训示内容多是经营中应该注意的事项和必须遵循的规范，诸如：做生意软似棉，能舍千句话，不舍一分钱；十年读出个秀才，十年学不出买卖；生意处处有学问，必须用心学习，勤动脑筋；要睡晚起早，打扫店内卫生；学徒要先做粗笨活，下苦功夫练习写字、打算盘，等等。当时，大部分商号的学徒待遇基本相似。《河南新志》卷五记载：“凡百商工事业，均得招用学徒，学徒多为亲朋介绍或担保，其期限多为三年，学徒期满后，仍须效劳，或一年，或二年，各业不等。效劳毕，或在母店服务，给予薪金，或由别店延揽，或自己集资经营，此学徒制之大概情形也。”也有部分中小商号，或部分行业，会给学徒发少量的薪水。据王锡彤回忆，他在“百日薙发后……遂为修武盐肆之小伙，同业者多先君子辈行，派余账房学习，每月工资铜钱千枚”。

3.财务制度在财务管理方面，怀商多实行股金制。如协盛全商号归整个家族所有，内部实行股金制。股份根据各门人口来确定，不到汇总结算的时候，家族所有成员一律不准动用资金。资金一年结算一次，只分红利，不支股金，以保证经营活动的正常运行。各门族人不准随便在商号店铺支款或借款，其日常支出由货房统一按时定量支付。如遇天灾人祸等特殊情况，具体情况必须详细汇报给商号总管，由总管酌情做出决定。商号对进货权采取统一管理，货物由总店统一采购、验收后，配送到各分店出售。在账目管理方面，协盛全总店规定，各分店一年结算一次，须在阴历腊月二十之前结清，上报总店。分号账目必须日清月结，一季一小汇，一年一总汇，小汇和总汇都要报告总店，从而杜绝了贪污和虚报假账现象。怀商商号赢利分配办法十分明确，利润收入的40%用于商号全体员工年薪，20%归商号所有者，40%用于增加投资，扩大经营规模。主要经营管理人员的工资待遇与商号的经营状况直接挂钩，可使东家与员工结成利益共同体，有利于调动东家和员工的积极性。比如，崔氏兄弟在方城经营的“万庆祥”商号对其员工的薪水待遇做出详细规定，领带掌柜、柜上先生、外地座桩等人是到账期分红（二年一账期），分红是按本四人六：领事掌柜整份账分红；柜上先生九厘账分红；外地座桩七厘账分红；大把式每年工资100元；二把式每年工资50元；大相公每年工资30元；小相公没有工资，每到年底发1~2元的压腰钱，布鞋1双，店帽1顶；伙房每年工资80元；女仆每年工资30元[4]243。为解除员工的后顾之忧，更好地调动员工的积极性，怀商商号会对员工的生活给予许多关照。比如，协盛全规定，凡在其店铺分号工作的未婚年轻人，其结婚费用由商号支付大半，如婚后生活困难，商号还可资助一定数额的安家费，保证其能够正常生活，安心工作；员工在外地店铺分号工作3年给探亲假一次，员工家人每年可到其工作地点探亲一次，往返路费均由商号承担；店员探亲期间，工资照发。有特殊贡献的员工，在生活上给予特殊照顾；员工在外地病故者，其灵柩及丧葬费用全部由商号承担。这样做既可以解除员工的后顾之忧，又使员工有强烈的归属感，心甘情愿地为商号埋头工作。

二、怀商的经营管理模式对民营企业的启示

怀商的经营管理模式即使在今天看来也是相当严谨周密的，有很好的效果。王兴亚认为，“劳苦同于农工”的创业精神、产权明晰的管理机制、独特的营销策略、简明易行的店规是怀商经营管理的特点。怀商的经营管理模式对今天的民营企业具有重要的借鉴作用。

(一)民营企业必须有明确的主营领域和独具特色的主营产品以自己的特色商品为抓手，全力打造自身的企业形象，可不断扩大企业的市场份额，提高企业的市场竞争力和影响力。怀商以怀药为主营产品，并在怀药的加工和销售上下功夫，不断在市场中抢占制高点。即使是不经营怀药的怀商，一般也都有其拳头产品。民营企业如果没有自己的主营产品，就难以形成独特的竞争能力，更难以产生出奇制胜的效果。

(二)民营企业必须以地方经济为依托怀商的成功主要在于借助当地盛产怀药这一经济优势，并以此为依托，形成自己的优势拳头商品，建立自己的竞争优势。民营企业如果不能与本地经济建立密切联系，缺少区域特色经济的支撑，其竞争力将会被大大地削弱，成功率也会大大地降低。

(三)民营企业必须以严密的管理制度替代亲情网络关系民营企业大多是家庭或亲朋所共有，亲情关系十分浓厚，这既有相互了解和利于沟通的优势，也有管理松懈和责权模糊的弊端，容易造成遇事推诿扯皮，责任无法划分，管理混乱，甚至处于瘫痪状况。怀商采取的所有权与经营权分离、董家大会、委托经营、商号经营人选拔任用、董家监理等制度在今天看来仍不失为非常科学有效的管理制度，它可以解决许多管理中的问题，对提高企业运转效率和决策水平，保证企业健康发展具有重要作用。

(四)民营企业必须选贤任能，建立精明强干的经营管理队伍民营企业只有抛弃人情思维，选贤任能，建立一支精明强干的经营管理队伍，才能保障自身能够健康、快速的发展。民营企业在选拔经营管理人才，尤其是经营管理的骨干人员时，往往任用亲朋好友甚至家属子弟。这往往使企业在重大决策或关键时刻受其掣肘，而且也将家庭矛盾引申到企业经营管理中，导致企业管理混乱。此外，参与管理的家族成员也可能会利用特权营私舞弊，致使员工对企业产生疏离感，缺乏工作热情，甚至因缺少晋升机会而跳槽，从而造成人才流失。

(五)民营企业必须学会与他人利益分享第一，民营企业必须学会与上下游的交易对象利益分享。只有如此，双方才能建立长期稳定的合作关系，从而使企业得以持续、健康的发展。第二，民营企业必须学会与消费者利益分享。企业的产品只有得到消费者的认可，才能实现其价值，也才能为企业带来可观的经济利润。因此，企业要在企业与消费者中间找准平衡点，即使企业获得一定利润空间，又使消费者从企业的生产和销售活动中获得利益。第三，民营企业必须学会与社会公众利益分享。企业的发展离不开社会公众的支持，企业不能忘记自己的社会责任，要回馈社会，支持各种社会公益事业，让更多的公众分享企业的发展成果，借此不断提高企业的社会形象和社会认同度，为企业的发展壮大开拓更广阔的社会空间。第四，民营企业必须学会与企业员工利益分享，这是最重要的一点。企业的发展离不开全体员工的共同努力，企业所有者和经营管理者必须让员工感受到企业的发展为他们带来的利益，让他们分享企业发展的成果，使他们切实感知企业的发展与自己的切身利益息息相关，从而使他们以更高的热情投入工作。

**药店主管工作总结范文11**

  1、20xx年全年共计接待旅行社大小团队165个，其中藏游国际旅行社团队约100个，其他团队涉及旅行社包括：拉萨市旅行社、圣地华美旅行社、畅游旅行社、茶马古道旅行社、拉萨市国际旅行社、青年旅行社等。前厅部除了对老客户的关系维护外，也积极开发新的合作伙伴，20xx年前厅部新增的合作单位有：高炮团、圣地华美旅行社、拉萨市旅等合作旅行社及单位。在中秋节期间还对各单位进行了中秋月饼的赠送等工作。

  2、20xx年全年前厅部参与、协助接待的重要会议包括：尼泊尔国庆招待会、西藏旅游业商会成立仪式等，前厅部员工积极参与和协助。圆满完成了两次重要的会议接待工作。

  3、酒店从20xx年8月底完成了外宾接待资质。截至20xx年12月13日共计接待外宾及港澳台团队6批次。外宾及港澳台团队接待前厅部严格按照拉萨市出入境管理支队对外宾及港澳台宾客入住上传要求进行上传登记，未出现不符合要求情况。

**药店主管工作总结范文12**

从当时的一名毕业生转变成如今公司的一员。特别感激在这一年里，公司领导对我的栽培与教育，让我以最快的速度适应了这里的工作与生活。与同事们相处十分融洽，自己在工作中虚心学习。如今我已是一个门店的主任，在感到压力的同时，也有股动力在支持着我前进。在工作中，感受着公司的企业文化，寻找销售的乐趣。因为生活与工作中不缺乏激情，所以我每天都过得非常充实。

在门店的工作中，我认真学习，不断摸索，用实践去丰富自己的理论知识，用“打破沙锅问到底”的精神去探究用药的疗效，积极地去熟悉门店里每个药品的用途、用量及用法等。认真地对待进店的每个顾客，耐心地给他们讲解用药的基本常识。平时能虚心地向资深的店长、同事们取经，巩固自己的理论知识。身为一名药店的营业员，除了坚守在自己的岗位上，服从门店主任的工作安排，还能不计较个人得失，能急顾客之所急，想顾客之所想。并不断致力学习与提高自己的专业水平和实际的工作能力，将所学的知识发挥到实际的工作中去。

这一年里，随着公司的人事调动，从小的门店到大的门店轮岗学习中，让我除了有接触更多锻炼的机会外，也学习了许多新药，拓展了自己的知识面。此外，随机应变的能力也有所加强。期间，同事们的细心教导，让我在处理一些工作问题上，更加地得心应手。身处于医药的零售行业，作为员工，秉承公司“保证用药安全，诚信奉献社群”的宗旨。要做好保证安全地用药这一宗旨，药品质量管理和销售服务的各个环节都必须严格抓好，首先，公司在把好药品质量关上已经做了不少的工作，集团公司专门设有药品的检测机构，经过半个世纪的努力，如今我们公司的药品在本地享有“白玉无瑕，有口皆碑”的美誉。其次就是要抓好我们员工的专业素质和道德品质的质量关了。我们在未来的工作中，我要不断加强自己的专业知识的学习，提高服务质量。

**药店主管工作总结范文13**

20\_药店个人优秀工作总结一时光如梭!转眼间我来到慧之桥科技公司工作已经三个月的时间了。在这三个月的时间里，自己学习到了很多有关软件销售的知识。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，现将工作情况总结以及08年工作计划汇报如下：

一、工作汇报

自20\_\_年10月29日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，幸运的被分配接触了朝阳垃圾及建筑物管理系统的跟进工作，从中学会了很多有关项目运行操作的经验和能力。

又一次被幸运之神眷顾，意外运作了CRE的WMS项目投标工作。让我在一次对项目投标步骤、运作过陈全方面的了解了一次。尽管没有拿下项目，但是也获得了很多经验和能力。

在投入到新的工作岗位后，我也开始了新的工作――软件销售。这项工作使自己掌握了很多软件的知识。可以和客户沟通软件的性能、好处以及我们的优势。在每一次面对客户的时候，每一句话，每一个动作都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于是新的工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足，在这些方面我都得到了公司领导、部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我的工作能力提高，方向明确，态度端正。我相信对我的未来发展打下了良好的基础。

二、工作感想

踏入新的工作岗位后，经过三个月的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我的力量。可以说，懂得享受工作，才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

三、工作目标

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着销售工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的`贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。

20\_药店个人优秀工作总结二本人于20\_\_年\_月毕业于\_\_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，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\_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“20\_\_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20\_\_年\_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!

20\_药店个人优秀工作总结三转眼间，20\_\_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。

20\_\_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。

20\_药店个人优秀工作总结四回首202\_年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，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

20\_药店个人优秀工作总结五20\_\_年的岁末钟声即将敲响，回首20\_，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，在我们海王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;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。药物核算是相当重要的，对药物成本和质量严格监督，尽量控制药物价格最低化，让市民吃得起，保障市民身体健康。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，做员工的表率。

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、对药店成本和质量严格监督，保障市民健康;

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。

**药店主管工作总结范文14**

药店店长总结报告11、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

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