# 药店店长工作总结

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-10-12

*药店店长工作总结（精选10篇）药店店长工作总结 篇1 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...*

药店店长工作总结（精选10篇）

药店店长工作总结 篇1

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。

药店店长工作总结 篇2

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。

药店店长工作总结 篇3

\*\*年\*\*月\*\*日，我很荣幸加入药业有限公司，有幸成为该公司的一名实习生。回顾这半年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感谢店里店长罗姐和各位前辈，正是正因有你们的支持，关心和帮忙，才使我较好的完成了自己的本职工作。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。透过这段时刻的工作和学习，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

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，并且在时刻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，潜质与经验都十分欠缺，因此在工作中从不敢掉以轻心，一向是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，十分锻炼人。每一天做清洁，写计划，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，位广大患者带给优质服务，我十分自豪。

二、存在的不足与发奋方向

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，在应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善的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加发奋的工作和学习，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。为每一位顾客带给更优质的服务。

药店店长工作总结 篇4

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

1、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要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。

2、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。

3、药品的标签方面。

在日常工作中发现，我们的价签经常不是在药品的正中间。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。

4、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。

5、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。

在最后，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、服务态度很蛮横，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!

药店店长工作总结(四)

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。

药店店长工作总结 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。

药店店长工作总结 篇6

每个药店店长至少要做到以下几个方面：

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。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 毫懈怠。

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。

药店店长工作总结 篇7

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。

药店店长工作总结 篇8

刚刚过去的20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20年的主要工作总结如下：

一、销售情况

20年产品总销售收入225万元，是20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20年，使我店的经营情况稳步提高，创造出更大的效益。

药店店长工作总结 篇9

\*\*年\*\*月\*\*日，我很荣幸加入药业有限公司，有幸成为该公司的一名实习生。回顾这半年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感谢店里店长罗姐和各位前辈，正是因为有你们的支持，关心和帮助，才使我较好的完成了自己的本职工作。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，现总结如下:

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。

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。

药店店长工作总结 篇10

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，估计以后的连锁门店会如雨后春笋般在这块沃土上遍地开花。而作为一名连锁门店的店长，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。

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，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，逐步使店成为一个最优秀的团队。

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