

# 2023年药店员工工作总结与计划(优质5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 药店员工工作总结与计划篇一

本店于20xx-9月28日正式开业，在各位员工的共同努力下，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，就下一步的具体工作讲三个方面的意见：

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 and 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。

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，与医药用品一对一放整齐，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。

日常工作中发现，我们的价签经常不在医药用品的正中间。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。

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。

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。

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，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。

## 药店员工工作总结与计划篇二

时间过得真快，一转眼，我在xxx就工作一年多了。回想这一年多的种种，天天的工作，跟同事们的和睦相处，公司开展有益的活动等等。有好多好多的感想想说，可是一时还真不知从何说起，就把我感慨最深的一些说说吧。

经过这一年多的工作，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，预备这一天的上班。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”、“不好意思”、“您请稍等一会”、“多谢”等，我会较合理的应用在不一样的场合中。

在工作中努力做到“三声”、“四心”、“五服务”，以“顾客是上帝”为准则保证客户的满足度。我是一名收银

员，收银员是每个店不可缺少的、不可忽视的窗口。作为收银员，我们在工作过程中应注重，加强规范和电脑学习，严格按照工作流程，遵守规章制度。作为我个人来说，我觉得基本上做得很好了。当然，还是有些不足的地方，这还要自我在今后的工作当中不断学习、不断进龋在这同时，还要改正发生过的错误，从中吸取教训，不要在同一个地方因同一原因发生错误，从而能更好的更得心应手的工作。

我热爱此刻这项工作，因为这是我工作以来，一份我觉得时间较稳定，治理较合理的工作，与同事之间感情不错。总的来说，我做得挺愉快的。有时候也难免情愫波动，这都是受极个别人的影响。别人做少，甚至不做，有时候觉得很不公平，可是有些不是我份内的事，我为什么就要去做呢？想想，多吃一些反而更充实，多吃一些，把我们的工作氛围创造得更好，不是能做得更开心。在我们店里，店长是个通情达理又不缺严谨，职责心强的人。

工作之时，不仅仅要在店里帮顾客介绍药品及处理顾客意见，解决意见；还要处理我们每一个员工发生的事情，教育批评我们。虽然有时讲话很冲动，但我能理解她，这都是为了能更好的为广大群众的服务。她具有极强的上进心，闲暇之余，还跟我们前台的学习电脑。我们中裕药超的员工由开业时的30多个人，到此刻只剩下23名了。这期间断断续续走了10来个人吧，有的是被调走，有的是自我另有发展，有的是不适应公司的要求。员工是一个企业赖以生存和发展的基石，我们大都是从中专毕业出来的，文化素质水平基本差不多，但因个人性格不一样，家庭教育不一样，难免个别心理素质较低。这就需要我们互相帮忙、沟通、引导，及公司能进行更合理的，更有针对性的培训和教育。

在今后的日子里，我会在日常的工作中、生活中、学习中更加努力完善自我。同时，也期望公司能够更健步如飞的发展壮大。

## 药店员工工作总结与计划篇三

20xx年xxxx月xxxx日，我很荣幸加入xxxx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xxxx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：

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，服务好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，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

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。

## 20xx年药店营业员工作总结

通过近一年的工作，是我对药店的工作有了更深的了解，写了不少的20xx年药店营业员工作总结。看似简单的工作，要做好他的确不容易。现在对20xx年药店营业员工作总结如下（医院院长个人工作总结）：

1. 要提升自己的销售必须加强自己的专业水平，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自己就必须以专业的推荐为顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该如何来提升呢？那就是我们平时积累的经验 and 熟悉药品的专业度。

（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。

（3）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、客户反映较多的情况

对于我们销售型药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

(1) 质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如xxx顾客的□xxx顾客的等，发生的质量问题接二连三，顾客怨声载道。

(2) 报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的顾客等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

3、思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

4、中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的一部分。既然重要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如：生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了所以对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让我们的顾客还不太满足所以我们自身问题才是最主要的不足。所以以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，“机会”是梯子两侧的长柱，“能力”是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提炼、坚持、重复，这是你成功的法宝；持之以恒，最终会达到临界值。

## 药店员工工作总结与计划篇四

本站发布20xx年药店营业员工作总结范文，更多20xx年药店营业员工作总结范文相关信息请访问本站工作总结频道。

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，。

营业员以微笑服务为主题

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

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。

给病人以安全感, 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。

## 药店员工工作总结与计划篇五

感觉时间飞逝，我进入xx连锁药房工作已经4个月了，一路走来，受益非浅！首先，我要感谢企业给了我这次机会，融入了企业这个集体，感受大家庭所带给我不一样的感觉，从中学习不少知识。其次，我要感谢身边的同事，所给予我所有的帮助，没有你们，我不会有如此的成长。

说起这几个月走来，想想，是充实的！刚进来的时候，对这样一个新的环境、新的集体都挺不习惯，但是通过一段时间的熟悉和接触，也很快的融入到了这个大的家庭。在此期间，作为新人的我，要接受不同层次的培训，更要很快的熟悉店面布局和日常工作，其次是要慢慢加强专业知识，我们所销售的不是一般商品，而是特殊的药品，所以，日常工作有很多需要注意的地方。例如，面对顾客要对症下药；店面温湿度和药品摆放的规定等等。

能够走到现在，肯定是要通过一定考核的，所以，还是感谢企业的培训和带教老师的指导以及同事们的帮助。当然，考试并不是目的，目的是让你真正的确定好自己的位置，确定自己的方向，并且要沿着方向不断的向前走。每次培训、每次学习都应该当成给自己加油，人是需要不断学习、不断历

练才会成长的。每条路都不会那么平坦，即使平坦的路走下去也是乏味的，在此期间也遇到了困难，困难面前我们也不服输，大家齐心协力，困难也就迎刃而解了。充分的体现一个团队的力量和我们普安人的士气。

俗话说得好：活到老，学到老！确实要这样，社会在不断发展着，如果我们总是停留在一个点上，停止不前的话，就会落后。我仍在努力学习中，学习产品知识，学习销售技巧，学习与人沟通，点点滴滴都在学习着，也希望身边的朋友给予我支持与帮助，让我在这个大家庭里继续成长，继续努力，实现梦想。

感谢企业和同事伙伴对我的帮助与支持。希望在即将新的一年，让我们共同努力，与企业一起和谐发展，实现自己的梦想，实现企业的梦想。让我们共同努力吧，在心里对自己说：继续努力！加油！