# 2024年药店营业员工作总结不足(5篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-12-22

*药店营业员工作总结不足一在药店工作期间，我认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《高品质质量养护》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。全身心为民热情服务，诚恳为群...*

**药店营业员工作总结不足一**

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》、《高品质质量养护》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。全身心为民热情服务，诚恳为群众耐心解答问题，并未患者提供一些用药保健知识。在不断实践中提高自己的职业道德素质和业务水平，并做到对患者用药安全、有效、稳定，并赢得广大群众的信任。

作为药店一名营销员，一定要做好药品的质量把关问题。验收药品等，尤其是需低温(2---10摄氏)储存的药品，均应放在冰箱内存放，冰箱内温度应保持在2---10摄氏度之间，每天上午10:00、下午3:00各记录一次。须冷藏的药品务必按规定存放。

在销售过程中，除了热情礼貌为患者服务外，并告诉患者平时养生保健这方面的有关事宜。例如：平时多做一些户外活动等，老人、儿童，多晒晒太阳，平时多饮水，从而提高自身免疫力等一系列事宜。结合患者自身状况，为患者提供安全、有效、合适的药物，并详细向患者告知用法用量、及注意事项和副作用、禁忌等。让患者能够放心地使用。还有一些有长期服药史的老客户，我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，我们除了在药店耐心诚心的为他们服务外，而在必要时，在售出药品后亦可进行电话回访。一来了解一些药品的确切疗效;而来对他们进行心理沟通，让我们的药店成为他们家的家庭药箱。成为他们身边的保健小助手!顾客的信任就是对我们工作的最大支持，同时确实是为患者朋友提供了许多便利之处!

在工作学习的过程中，我虚心向各位老师、同仁请教。并熟悉了解了中药材的辨别方法、及用途。尤是一些名贵中药材的煎熬等。

工作中对于卫生检查工作，每周对门店环境卫生做一次全面的检查，发现不符合规定要求的，立即整改，并做好《卫生检查记录》。

中国医药学有着千年的历史，是我国民族优秀文化遗产的重要组成部分。中医中药、与国画、戏剧统称为中国三大国粹。由此可见中医中药，药品重要性的鉴证。

通过这几年的工作学习，我坚持理论联系实际，不断探索创新!我深刻感到只有认真踏实、虚心向他人请教并深刻反思所学到的知识，才能更优秀的积极的为工作做出优秀的成绩!

在以后的工作中，我会更加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，以更专业的知识为将来的工作打好坚实的基础，为药业的发展做出巨大的贡献!

同时在这个社会大家庭中贡献出自己的一份力量!今特申请药师职业学位,以求更大的进步和发展!请上级领导给予批准和认可!

**药店营业员工作总结不足二**

转眼间，我来到\_工作已经快三年了。在\_大药房\_店店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。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，现将近三年来的工作总结如下。

一、工作回顾

进入\_以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下，首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。

在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加gsp认证、药品养护的有关工作，为药店获得gsp认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

二、工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务真务实、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

**药店营业员工作总结不足三**

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：

一、企业培训基本情况

20\_\_年度，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。

20\_\_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。20\_\_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。

二、主要经验和亮点

(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20\_\_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;大到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。

4、模块化

培训是一个连续不断的过程，对员工采取集中3个月的标准化连续的课程，在3个月中，在确保培训时间的基础上，让每个人要通过每个模块的考核。药师培训有近36个小模块，店长培训有近45个的小模块，营业员有近23个小模块，学员哪个模块是弱项，找出短板，加强该模块的学习。

(五)强化五项机制：考试考核机制、员工激励机制、评比交流机制、流程闭环机制、科学评估机制

1、考试考核机制

主要是各个模块一个一个严格考核，考试及格就发结业证书。再就是绝不降低考核标准，严格统一考核。学员没有通过考核的继续留在基地学习，一般结业是3个月，约有10%的人会延长培训时间，在实际培训中，在基地培训时间最长的一名见习店长是9个月。

2、员工激励机制

“培训、考核、使用、待遇”相结合的培训激励机制是激发人们内在动力的重要途径。在培训之初，参训员工要提出申请，做出自己的承诺，发出自己的誓言--流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队。帮助参训员工建立起“终生学习”的观念，变“要我学”为“我要学”.

从坚定信心抓起-一让人人相信没有一个学不好的学员，并把信念变成信心和行动。每期培训开学初，基地要举办演讲会，主题都是“没有一个学不好的学员”,用自己的亲身经历来说明没有教不好的学生，树立和宣传典型事例。在实际培训过程中，公司没有主动淘汰一个学员，只有4名学员因为自身家庭原因退出学习。

在学习之中，第一，设定目标，调动个人学习的力量。第二，结对帮扶，调动团队合作的力量。第三，特别关注，调动情感的力量。教官和学员同吃同住，不仅关心他们的工作，也关心他们的生活、思想、情感，以全方位的人文关怀激励学员奋发向上。

在考核结束，举行结业典礼，在全公司每月的管理干部大会上隆重表彰，让他自己陈述自己培训历程和取得的成绩，全场近200人为他鼓掌庆贺，分享成功的喜悦，公司董事长亲自颁发证书和鲜花。很多店长在表彰大会上激动得热泪盈眶，欣喜欲狂。

3、评比交流机制

学员之间的经验交流必不可少。培训工作不能仅仅局限于教官的集中带教，还要充分发挥学员自身的资源，通过集体活动、野外拓展、早晚会讲评等方式加强他们之间的交流。通过新老学员之间的经验交流，可以达到传帮带的效果，使新进学员尽快熟悉工作;通过学员内部的经验交流，可以使彼此熟悉和了解，增强他们的集体意识和团队意识。

4、流程闭环机制

在每一次培训中都引入考核---跟踪-改进的闭环管理机制。其中培训考核包括对学员的考核、教官的考核和培训管理人员的考核。其重点是教官的带教实效、学员的工作实况跟踪、所学知识的运用率、培训是否导致行为改变，通过反馈信息实现培训的改进，通过考核提升培训的效果。

5、科学评估机制

必须建立科学的培训评估机制，包括培训资格审查制度、培训基地培育考评制度、日常教学管理制度、教官能力评估制度、培训成果评估制度等，通过评估比较、促进基地之间、教官之间、学员之间良性竞争。

**药店营业员工作总结不足四**

转眼间，我来到药房工作已经快三年了。在大药房店店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。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，现将近三年来的工作总结如下。

一、工作回顾

进入药房以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下，首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加gsp认证、药品养护的有关工作，为药店获得gsp认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

二、工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务真务实、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

**药店营业员工作总结不足五**

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，。

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?

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。

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。

<

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找