# 2023年药店员工年终工作总结

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2023-12-14

*20\_年药店员工年终工作总结一整年的工作就要结束了，药店员的年终工作总结该怎么写呢?下面多多范文网小编为您精心整理的20\_年药店员工年终工作总结，希望对大家有帮助! \*\*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...*

20\_年药店员工年终工作总结

一整年的工作就要结束了，药店员的年终工作总结该怎么写呢?下面多多范文网小编为您精心整理的20\_年药店员工年终工作总结，希望对大家有帮助!

\*\*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。

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。

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。

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。

我从事药店收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距。但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，经常写药店收银员工作总结，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为药店的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，并写了药店收银员工作总结，也算是对自己工作的一个总结吧。下面就是我药店收银员工作总结。

(一)作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守药店的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗\"现象。

在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的药品，或临时决定不购买的药品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将药品带出药店。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的药店内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的药品，尤其是特价药品品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

(2)认真做好药品装袋工作。将结算好的药品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的药品垫底装袋;正方形或长方形的药品装入包装袋的两例，作为支架;瓶装或罐装的药品放在中间，以免受外来压力而破损;易碎品或轻泡的药品放置在袋中的上方;提醒顾客带走所有包装入袋的药品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

(3)注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上;用链条将收银通道拦住;将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管;将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员;离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账;并为等侯的顾客结账后方可离开。

上面就是我在实际工作中的药店收银员工作总结，请各位领导和同事批评指正。

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：

(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。

(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。

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。

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