

# 2023年店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结(优质9篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结篇一

对贫困的群众，我们心里有一种发自内心的同情，很多的基层干部也是从贫困中走过来，和农村有着千丝万缕的关系，更加增强我们抓好扶贫攻坚的使命感与责任感，这是用心扶贫的必要条件。

扶贫攻坚对各村都有任务、有指标，还要纳入最终的年终考核。如果仅仅把扶贫当作任务，为驻村而驻村，敷衍了事的填写扶贫手册；为入户而入户，表示我来过、我见过，然后纸上谈兵，这些被动的扶贫、被动的工作，没有一丝的责任感，如何能够用心。在奋斗在一线上的党员干部，从内心深处怀着对弱势群里的关爱、对困难群众的同情，坚持行善向善的信念，变任务为责任，变压力为动力，充满激情、充满爱心积极主动地投身于扶贫攻坚战中。

## 二、用新扶贫

扶贫是一项重要的民生工程，在实施项目之初要尊重群众，积极了解群众的真实想法，了解他们对未来的规划。站在他们的角度上思考问题，党员干部要有扶危救济的担当和准确的自我定位，树立积极乐观的生活态度，而不是自我标榜道德高地，高高在上、颐指气使，不断的反驳群众的意见。

在扶贫工作的过程中，把贫困群众当作亲友，倾听他们的诉求和想法，设身处地的谋划、实事求是的规划，维护他们的

人格尊严，保护他们的脱贫愿望和发展生产的积极性。满正能量去面对现在的问题，加大智与志的帮扶力度，永久脱贫、直奔小康才不会是一句空话，不是遥不可及的愿望。只有真心付出、真心帮扶，扶贫工作才会取得实效，而不是简单的数字游戏，群众路线教育的成果会更加巩固，在攻坚战役中会取得绝对的胜利，更加会体现出基层干部的自我价值。

## 店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结篇二

t村位于l县西部郊区，距县城4公里，是省定“十三五”贫困村，省道贯穿我村。全村总人口为\*户\*人，面积\*平方公里，耕地面积\*亩，林地面积\*亩，\*个村民小组，党员人数\*人□20xx年人均收入达\*元，村集体经济收入\*万元。

坚持“村级主导、市场主体，因地制宜、示范带动、整体联动”的原则，创新发展壮大村级集体经济形式，多途径增加村级集体经济可支配收入，逐步建立村集体经济发展长效机制，努力实现村级集体经济总量增长、质量提高、实力增强，增强村级组织服务功能，确保20xx年村集体经济收入达35万元以上。

牢固树立“经营村庄”理念，不断创新工作方法，盘活优势资源，稳定“一社两店三厂”主要收入渠道，即：一个惠民土地托管合作社管理费用，异地置业购置两间店面(县城和圩镇各一间)租金收入，三个建材砖厂分红收入。同时，利用流转土地发展光伏发电，积极盘活闲置资产，将老村部、闲置校舍租赁个体私企，培植增收渠道。

1. 建材产业为主。建筑材料制造(制砖)是t村的传统产业，今年继续做好砖厂的产能、环保提升改造工作，发展村里出地、投资方出钱的运营模式入股二砖厂、四砖厂，建立绿色环保产业的生产模式，通过股份分红□20xx年可增加村集体经济收入10万元。同时，随着环保形势日益严峻，要着手谋划建材

砖厂转型工作，避免在砖厂转产后发生集体经济严重下滑现象。

2. 稳定光伏发电。加强与施工方及电力等相关部门的沟通与联系，做好光伏发电设备的检查与维修工作，降低设备损耗，将20xx年光伏发电收入稳定在万元以上。

3. 资源开发增效。利用自身的区位优势，土地平整集中成片，水利灌溉便利。在省道沿线规划建设现代农业基地。运用市场经济的手段进行土地流转，壮大集体经济，增强村级服务功能，预计20xx年可增加村集体经济收入5万元。

4. 异地置业增收。村在百村创业园购置的平方米店面以30元/平方米的价格签订了出租合同，每月可增加收入4603元。20xx年可增加村集体经济收入万元。

1. 精心谋划，科学发展。结合本地实际，选准项目，把发展壮大村级集体经济与精准脱贫、美丽乡村建设结合起来，促进本村集体经济又好又快发展。同时，要遵循市场经济规律，不搞行政命令，防止因发展集体经济而增加村级债务和农民负担。

2. 因地制宜，稳步实施。从本地经济基础、区位条件、资源状况等实际出发，因村制宜，面向市场，多渠道多形式探索我村集体经济的发展，确保在规定的时间内完成上级要求的目标任务。

3. 加强领导，强化管理。将发展壮大村级集体经济工作纳入重要议事日程，摆村在“两委”重要工作位置来抓，同时，加强村级集体资产、村级财务、民主监督管理，做好该项工作的归档工作。

## 店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结篇三

为加强对店面、店铺员工有效管理，使店长工作正常、有序的履行，避免出现无章可循的情况，特制定此计划。

按店规规定穿制服上班，早八点半开门后，安排一人打扫卫生，一人在试衣间涂眼影、唇彩、腮红(时间不超出五分钟)，后轮换。八点四十五分安排早班工作，具体为根据店内圈圈账制定配货清单，交给业务经理，整理样面(橱窗模特、灯模三日一换)。后二人轮流站于店前处迎宾。

为防止因样面空缺或地面不清洁导致扣分发生店铺员工和负责人之间出现扯皮、推诿情况，二人应分清所负责片区。

注意要点:因早班相对客流较少(除节假日外)，将工作重心着重于进销账、圈圈账和导购员作一些短时间的案例交流(但不能影响销售)、短期备货、店堂环境及一些后勤工作。

下午班店铺员工xx点进店后，店长和副店长进行现金、账目的交接，店铺员工进行货品的交接，交接后店长和副店长在工作日记上签字确认。如店长、副店长提前交接完毕，应协助店铺员工点货。常规班中午交接应清点上班所销售货品的库存，另外每周二中午两班清点所有货品的库存。

下午接班后，主要注意四个问题，应于店堂无人时逐次检查。

销售灯光卫生样面至晚七点整，开始作销售日报、圈圈账、进销存卡。

注意要点:下午班时，由于工作时间较长，顾客流为时断时续，一定注意调节好本人和店铺员工的精神状态。临下班时，同中午交接班一样，一定要四十五分钟内独立完成销售日报、圈圈账、进销存卡。

每月最后一天晚七点全体人员盘点。尽全力在一日内完成盘货及对账工作，第二日作好盘存报表交给会计。

不要把视野局限于个人利益或只考虑为老板创造多少利润上。

## 店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结篇四

以构建社会主义和谐社会为目标，以宪法和法律为依据，紧紧围绕全村经济、政治、文化和社会建设的实际，通过普法教育、依法行政、公正司法、法律监督和法律服务等途径，加快推进我村法治化进程，为实现全面建设小康社会宏伟目标提供坚实的法治保障。

(一)坚持党的领导。党的领导是实施依法治村工作的根本保证。村支部统一领导全村依法治村工作，确保依法治村规划要求的全面落实。

(二)坚持以人为本。要以实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益为出发点和落脚点，不断健全民主制度，丰富民主形式，保障人民群众依法行使选举权、知情权、参与权和监督权等各项民主权利。

(三)坚持依法办事。贯彻执行社会主义法制的基本要求，做到有法可依、有法必依、执法必严、违法必究，确保宪法、法律的正确实施。村委会、村小组及其工作人员都必须以宪法和法律为根本活动准则，在法定职责范围内依法行使职权、履行法定义务。

(四)坚持物质文明、政治文明和精神文明协调发展。以构建社会主义和谐社会为目标，紧紧围绕改革、发展、稳定大局，运用法律手段调节经济、政治、文化和其他社会关系，依法保障“三个文明”协调发展。

(五)坚持民主法制教育与依法治村实践相结合。要把学法与

用法、法制教育与依法治理紧密结合起来，进一步提高全村公民特别是村干部的民主意识和法律素质，以适应新时期我村经济社会发展和依法治乡工作的需要。

通过推进依法治村，保障和促进我村“三个文明”建设的协调发展，为建设和谐平安许坊奠定坚实的基础。

——依法治理工作摆上村党支部的重要议事日程，全社会合力推进依法治村的工作格局进一步形成，依法治村工作全面开展并取得明显成效。

——社会主义民主政治建设稳步推进，基层民主进一步扩大，人民群众依法管理国家和社会事务的民主权利得到有效保障。

——努力建设法治农村，基本建立起科学、民主、高效的行政决策机制和行政管理制度，依法行政的水平有较大提高，市场经济秩序和社会治安状况明显改善。

——保障法律法规实施的执法体制和机制进一步完善，保障公民合法权益、制约公共权力的监督机制逐步形成。——实现法制宣传教育制度化、规范化，全村公民特别是村干部法律意识、执法水平和依法行政能力明显提高。

(一)深化全民普法教育，进一步增强全民法律意识，提高全民法律素质

1. 深入开展以宪法为主要内容的全民法制宣传教育。根据国家、省、市、县“六五”普法规划，结合我村实际，继续深入开展全民法制宣传教育，深入学习宣传宪法和国家基本法律，深入学习宣传促进经济社会发展的相关法律法规，深入学习宣传与群众工作、生产、生活密切相关的法律法规，深入学习宣传整顿规范市场经济秩序和诚实信用相关的法律法规，深入学习宣传维护稳定和促进社会公平正义的相关法律法规，以适应我村经济社会发展的总体要求以及全社会和全

民对法律知识的现实需求。

2. 突出抓好村干部、青少年、企业经营管理人员和农民等重点对象的法制教育。村干部要以提高依法执政能力为重点，带头学法用法；青少年要以提高遵纪守法能力为重点，加强法律知识的学习和守法行为的养成教育；企业经营管理人员要以提高依法经营、依法管理能力为重点，加强市场经济法律法规的学习；农民要以提高依法办事、依法维权能力为重点，在学习法律常识的基础上强化法律素质教育。

## 店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结篇五

即将开始的2015，新一年的到来，终端运营思路从以下几个方面进行规划与阐述。

### 一、改变、从点滴开始

认真反思之前一次次和领导的工作交流。期间领导一次或多次提出厅店中种种地问题。可直到出现在我们还在不断重复着这些说过的问题。所以我们的所有思路就从改变开始吧。

#### 1. 店长的改变

改变散、慢、拖的毛病。不给时间找借口，效率第一，对于领导，同事客人提出的问题。消灭在第一时间。对于店面的发展，事无小事，每一次更正都要迅速而持久。日复一日，每日改变一点，总会让自己积累量的变化。

#### 2. 员工的改变

不断去灌输大家目前缺乏经验、技巧。作风散漫的讯息。不断去督促每个人针对性需要改变的地方。不断去寻找帮助大家找到改变提升的方法和手段。日积月累，团队中的每个人也将越来越靠近优秀。

### 3. 现状的改变

#### (1) 每日晨、晚会的进行

晨会由店长或店助组织进行。通报前一日工作结果反馈。前一日工作中得出的注意事项。制定本日工作目标。责任到人。目标分解到个人，鼓舞士气，拉开一天工作的序幕。

(2) 晚总结会议由店长或者店助组织进行。对一天工作进行总结。对晨会定制的目标进行反馈回顾，分析每个人得失，每个人当日目标达成情况反馈与分析。当日特征案例分析，当日得失，亮点，缺陷分享。

a.分析每个周期内经营目标，管理目标达成情况，并就结果分析原因。提出解决方案□b.分析销售个人业绩完成及状态情况与原因。提出解决方案。(4) 日常操作流程的指定、完善、执行。

a.对于已有的接待销售流程及每日工作流程进行不断的加深演练，成为铁的流程□b.对于不完善的地方进行不断的完善加工。做到精益求精□c.对于新发现没有的流程进行重新制定、执行。

(5) 每个人在这个改变的过程中都即使执行者又是监督者，相互监督，相互帮扶，共同改变最终达到团队和店面的提升。

#### 二、执行（高效执行力）

厅店作为整个项目最前线的阵地，不需要有战略制定的高度，也不需要敏锐的经营思路，作为公司领导层的您和高级管理团队会为我们制定出所有的方向，而我们是所有战略和战术最终的落实和检验场所，所以不能或缺的就是搞笑的执行力。

## 1. 严格

(1) 严格按照公司制定的厅店运营制度完成厅店一日从晨起到打烊的工作。(2) 严格按照公司人力资源制度严格完成人员考勤，奖惩管理。

(3) 严格按照公司财务制度，配合财务部做好货款、厅店费用等的收支。

(4) 严格按照领导的要求及时修正工作过程中的所有环节，并及时完成领导交办的其他事项。

2. 及时、讲求时效，对于每个人的每项工作都争取今日是今日毕。不拖延。

3. 结果反馈，当日工作不论进行到何程度，保证及时快速通常的反馈机制，包括是否完成，未完成的原因及实际进度，预计完成时间节点。4. 原因分析、对于好的结果都要进行深入的结果分析，并积攒好的宝贵经验逐步运用到下一次的的工作中，更要分析坏结果导致的原因避免在日后的工作中犯同样的错误。

## 三、销售技巧锻造

1. 精致妆容，温馨微笑、礼貌出众，作为最基础的销售技巧。无差别的对待每一位到店的顾客，让习惯锻造成专业，让专业晋升为职业素养。打造批品牌第一形象。

2. 浓缩专业，对于现下导购专业过剩的情况，对已有的专业进行逐步巩固和浓缩，提炼精致，让专业成为真正有利于情景化销售的武器，而不是一味的为了专业而一味专业。

3. 针对性个人加强。

(5d)外向、活力、激情，精致自己。

针对以上情况，配合每个人不断寻找相应资料，进行学习和演练，并将结果逐步运用到实际工作中。

#### 四、培训、学习

1. 认真、严格的参与公司组织的各类培训学习。 2. 店内每日即时性的短篇知识、技巧、案例培训。

#### 五、货品

1. 配合货品部做好货品的收退货交接。  
2. 每月货品的盘点，保证货品账实相符，保障货品安全。 3. 按照活动，季节，新品到店情况进行货品的陈列。

#### 六、售后

1. 认真，热情，及时解决每一单售后问题。为品牌未来的发展打下无忧售后的基础。2. 对于售出商品进行定期的回访跟踪，提醒客人到店清洗保养。  
3. 对于售出后质量出现问题的积极沟通货品部保障公司利益的前提下满意处理客人的诉求。

#### 七、客户维护

1. 每周定期一次的常态客户维护。以短信或微信形式进行，保障与客户的日常接触。2. 每月对于已消费的客户进行一次电话跟踪，问询货品佩戴情况，是否需要售后服务。3. 每日例会检查前一日意向客户跟踪情况，一起研讨分析好的维护案列，和不好的维护禁忌。逐步提高大家的维护意识和维护技能。

4. 希望公司逐步完善销售系统，逐步建立起可用的积分及回馈系统，打造和提升品牌行为的更高端系统维护部门。

## 店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结篇六

\*(杭州)某某集团公司是一家具有现代企业特点的大型企业集团，以生产经营现代中成药、保健品而闻名海内外。

然而，由于产品结构的老化，以及市场推广手段的单一，使得登峰公司的总体产品销售面临滑坡的危险。为了从根本上改变这一不利的局面经过周密的前期市场调查，决定借企业新品铁皮石斛颗粒的开发，引入外脑为铁皮新品的入市推广进行全案策划与推广。

1、初期主打市场为省城杭州，待杭州市场稳固后，再向省内其它地区或省外渗透。

2、通过8个月有效的市场策划与推广，使新品铁皮达到1500万的销售收入。

3、通过8个月有效的市场策划与推广，强化已有的终端销售队伍。

4、通过8个月有效的市场策划与推广，提升某某登峰的品牌形象与品牌信任度。

5、争取8个月有效的市场策划与推广，确立通过某某登峰铁皮的市场地位与声誉。

6、在完成铁皮产品的成功推广后，对其公司其它品牌进行包装与品牌整合。

用半个月的时间，对登峰现有180家终端进行了细致周密的调研；

用一个月的时间，对登峰数百名消费者进行了随机的访问；

对铁皮研制专家进行深度产品知识与市场趋势访谈调研；

对某某登峰公司全体员工思想动态进行深度访谈及问卷调研；

## 店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结篇七

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

西药房，又名药房，是售卖西药的商店，相对于中药店、药材铺，后者由中医师或中药师主理，而西药房则由药剂师主理。下面是小编给大家整理的2022店铺药房工作总结，仅供参考希望能够帮助到大家。

### 2022店铺药房工作总结1

敬爱的领导、主管：

您们好！

感觉时间飞逝，我进入普安连锁药房工作已经4个月了，一路走来，受益非浅！首先，我要感谢公司给了我这次机会，融入了公司这个集体，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，还是感谢公司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。

感谢公司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，与公司一起和谐发展，实现自己的梦想，实现公司的梦想。让我们共同努力吧，在心里对自己说：继续努力！加油！

## 2022店铺药房工作总结2

### 任务指标完成情况

1、20\_年实现销售总额\_万元，同比增加\_万元，增长率为\_%，任务完成率为\_%。实现毛利\_万元，同比增加\_万元，增长率为\_%，综合毛利率\_%。

2、各柜组经营情况比较(此处为表格)

销售分析：20\_年销售同比增长的柜组有×个，增长额为：\_万，其中增长额最大的柜组是\_，增长销售\_万；\_新柜实现销售67.94万。销售同比下降的柜组\_个，下降额为：\_万元。其中：\_下降15.23万，\_下降7.48万，\_下降6.01万。

毛利额分析：毛利额比去年同期增长10.77%。其中\_个柜组毛利额增长，增长额\_万；新柜组增加毛利额15.17万。毛利额增长主要是\_提升了柜组的经营质量。

### 3、销售排名前20位品种(此处为表格)

销售额前20位品种带来的总销量为\_万，占总销售的\_%，实现毛利额\_万。

### 4、毛利额前20位品种(此处为表格)

分析：毛利额前20位品种带来的总销量为\_万，实现毛利额\_万，占总毛利额\_%。

## 主要工作开展情况

### (一) 品类管理工作

1、组织柜组学习传达公司关于品类管理的相关内容及相关陈列要求。

清理动销率低的品种\_个，20\_年销售金额\_万元，目前库存\_万元(零售价)。库存压力较大。

按要求清理现有品种价格带。共计\_品种进行价格调整。

清理滞销中药品种，对\_中药产品进行了清理下柜和退回。

### (二) 团购工作。完成了清凉一夏团购任务\_。

期活动，上半年新增有效会员\_人;组织完成了上半年会员积分礼品兑换工作。组织活动销售总计\_万余元，活动平均客单价达到\_元。

(四)继续加强店员的培训工作。每周的晨会转向以培训为主。重点是经验交流、销售亮点介绍、促销政策培训等;学习金牌店员销售心得，参观\_大药房陈列，交流经验;店员培训继续推进，组织了重点品种\_、\_、\_产品培训各一次;强化柜组内训工作。

(五)基础管理:

1、组织全体店员学习和传达了20\_年零售经营目标、工作措施和管理要求，进一步统一思想。

2、人员的调整。按照人员优化配置的原则，确保重点柜组的要求，完成店员调整\_人次，在人员非常紧张的情况下，通过合理安排，基本满足了经营需要。

3、柜组的调整与改造。完成\_、\_柜组重装改造和陈列调整。

4、配合公司开展陈列竞赛，\_柜组陈列有所改善，但柜组的现场管理整体有所改进，\_柜组改变效果明显，陈列管理依然需要继续加强。

工作计划

任务指标

销售\_万，毛利任务\_万。

主要工作措施

(一)加快品类管理工作。

1、以品类管理为核心，进行品种的清理、淘汰和补充，完善经营品种目录，并通过品类对品种进行细分(分类，明确每一类的引进要求、陈列要求、销售要求与考核要求)。继续指导、督促柜组的产品的引进和销售工作，进行品种结构的调整和品规的补充。

2、加快滞销品种的库存消化。目前库存偏大，需要制定促销策略，力争\_月基本消化完。

3、继续完善现有品种。\_人员继续对现有商品进行的清理与分类，不断完善和补充，商品的购进、铺货、培训工作和制定销售措施，指导柜组经营和采购保障工作。

4、规划重点商品的销售工作，建立激励机制，拉动重点商品上量工作，提高盈利能力。提高各柜组\_商品的销售占比。

5、增加精制饮片、土杂品、药酒、中药保健食品等品规的引进，丰富经营品类。

(二)团购销售。转变思想，变坐商为行商，督促和指导各柜组完成柜组团购销售，加大对企业事单位的联系工作，力争全面完成公司下达的团购销售任务\_万元。

1-2次，努力开拓视野

(1)积极利用厂家资源进社区宣传活动，推进社区服务活动；开展会员积分兑换礼品活动，吸引和稳定会员；争取专人负责免费检测活动，增加服务项目和水平。

(2)策划中秋活动、国庆活动、元旦活动。

(3)创新活动方式，建议适当加大在\_市场促销费用投入，扩大宣传效应。

(4) 重点品种促销活动。\_柜要继续加快调整和补充品种，继续实施低价策略，社区活动。继续围绕医保顾客有针对性促销活动(产品的满足度和服务方面)，不断拉回流失的会员。\_柜要突出当前减肥、时尚、美颜等时尚产品，优化品种，继续确保增长势头。

(五) 基础管理:

(1) 强化柜组效期商品管理，要从计划开始加强日常管理，减少商品损失。

(3) 加强信息系统应用，努力使门店在赠品管理、库存结构管理、销售分析、绩效考核等工作得以较大提高。

(4) 坚持价格调查小组，定期反馈市场信息，及时处理以应对市场变化，防止减少利润损失和客流量的减少。

### 2022店铺药房工作总结3

经过半个月在\_药店的实践见习，我们的任务顺利完成。不管是在哪些方面收获颇多，作为一名药学专业的学员，只学习书本知识是远远不够的，是不能学以致用，理论和实践相结合才能把我们所学的知识应用到实际中。这段时间发现自我在某些方面存在不足，今后将继续努力学习。

我所在的药店经营的有中药、中成药、西药、非药及一部分器械，现将见习学习情景作一个总结报告。

一，初来咋到，更加严格要求自我

第一天，因为没有过实践的经验，所以安排到店里的時候，看的一切既熟悉又陌生;熟悉的是看到我们学习的药品，最终能够很多接触到了实物，有个好机会在实际销售中更了解它们;陌生的是对于这些药品，只可是在书本中接触到的基本药

理作用，销售技巧也是在书本中谈到的前人的经验，所以看的有些眼花缭乱了，一时不明白从何下手。

在此期间，我严格遵守该院的劳动纪律和一切工作管理制度，自觉以医学生规范严格要求约束自我，不畏酷暑，虚心求教，认真工作。每一天负责药品摆放，清洁整理，标签价码对应等工作。顾客在药店购药时，因为感冒会买几种感冒药同时服用；因为胃病会买几种治胃病的药同时服用；因为稍有炎症就会同时服用几种消炎药，这时，我就利用我所学的知识向他们说明感冒药多包含相同的解热镇痛药成分，多药联用有可能会造成重复用药产生药物不良反应，多种抗生素合用有时不但不产生协同作用，并且还会产生药抗，使治疗失败，所以就要提醒他们应当对症下药。异常是老人小孩用药时，要认真耐心询问其症状，确定正确，再给他们介绍适宜的药品，严格其用法用量。

## 二、加强自身学习，提高专业知识和认识

经过这两个星期的学习，不紧学到了很多书本上没有的知识，并且还丰富我们的阅历和积累经验。可是还是使我们认识到自我的学识，本事和阅历还很欠缺，所以在工作中比呢个掉以轻心，要更加投入，不断努力学习，书本上的知识是远远不够的，并且理论和实践相结合才能更好的让我们了解知识，更好的把知识带到现实中。

在药店里做事要有所顾虑，不能随心所欲，重要的是秉承一种学习，认真的态度。同时工作不仅仅需要熟练的专业知识和技巧，还要高尚的职业素质和道德。在接到中药饮片的药单时，首先要学会审单，中药的十八反十九畏要背好，有毒药品要注意用法用量，还要学会称量，单位换算。

当然，要熟悉药品的分类，如要点大致分有非处方类的有；儿科用药，感冒类，呼吸道类，肠胃类，妇科类。处方类的有；消炎镇痛类，肝胆类，心脑血管类，妇科类，肠胃类，呼吸

道类，抗生素，儿科类。其他还有外用类，滋补类，医疗器械。还有非药品区。

当然取药拿药是最简单也是最重要的一门技术了。在拿药的时候，对不一样的年龄，性别和不一样程度的人，药的取拿是不一样的，异常是小孩和孕妇的用药异常细心，谨慎。其次在拿药的时候，要用礼貌的态度去理解患者的咨寻，了解患者的身体情景，同时向患者详细讲解药品的性质，功能，用途和用法及注意事项，同时也要尊重患者的主观意见。对每一位顾客负责。

我对这个销售行业的要求也有了新的认识。药品销售是一种综合性质的行业，除了有良好的专业知识外，还要具备优质的服务态度和售药技巧，这就说明要具备良好的职业素质，顾客一般都有自我喜好的牌子药，一量这个药没有什么大太的疗效减轻不了病状，他们就会改选其它品牌的药物，如电视台广告中经常出现的如感康、白加黑、斯达舒、三精药等等，较多情景下听从药师推荐。这时候就应当向顾客推荐适合的药品，介绍药品的功能主治、用法用量、使用禁忌，当然还有价钱方面的问题，医嘱很重要，这关系到病人的用药安全问题。

### 三，遇到的一些问题与解决方法

此刻企事业单位都为自我的员工办理了医疗保险卡，在配备了刷卡机的药房或药店里刷药十分的方便，但有时候也会遇到一些麻烦，如停电故障导致刷卡机无法使用、顾客的医保卡消磁不能使用。或者给她们结账时比较慢。这些事情发生后，都必须与顾客说明原因并请其原谅所带来的不便。这个过程中，大部分顾客都表示理解，一些熟识的老顾客会将医保卡放置在药店内，等下次来时再来取，当然这也是该药店信誉保障的一个体现。

有时也会遇到这样的问题，因为药架上的药品品种繁多，在

拿药品过程中速度比较慢，这也会导致顾客对自我的意见。对于这一方面，我得提高自我的业务水平，平时多看多练，记住品名及放置位置。还有一个障碍就是，因为药店是多数是面向县里的人，所以大多数说的本地话，这对与我们的沟通就有必须的障碍，这时要语气平和，有礼貌，遇到不懂的地方认真询问，不能够马虎大意，那时必须要注意力集中，防止听错或漏听。

经过短短两个星期的见习，我对自我的本事有了一个更深的了解。我觉得这是一次十分有意义的实习，不但巩固了药学知识，并且经过这次实习不仅仅锻炼了我的实践本事，还锻炼了我与人接触、与人交往的本事，增强了团队协作本事。

#### 2022店铺药房工作总结4

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。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀护士个人工作总结以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客真正的购买动机，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呢个交易。

## 2022店铺药房工作总结5

时光荏苒，日月如梭，不知不觉间，我们已度过了大学两年的光景。在即将结束的大二暑假，按照学校要求，我们要进行一次与专业相关的实践活动，并写一篇相应的实践心得。为此，我非常荣幸的来到了\_\_药店，并在这进行了一次为期两周的实践。回顾这二个星期的实践活动，我在店长及店里师傅的指导下严格要求自己，较好的完成了店长给我安排的工作，在此，对店长及各位师傅的谆谆教导表示衷心的感谢，并对\_\_药店能给我锻炼和展示自己的机会表示感谢。

记得我第一天去那里，根本不懂药店的经营运作方式，所幸店长及各位师傅们都非常照顾我，教我怎么做，师傅更是手把手的教我，让我慢慢的对这份工作有了兴趣，也有了自信。虽然只有短短的两个星期，但是通过这两个星期的工作和学习，我知道了我们这个专业将来的重要性，它可能将为许多病患减轻痛苦。所以我们要更认真的对我们的药学进行学习。在这药店工作的两个星期来，我觉得自身在此非常的受益匪浅。

首先，经过这两周的实习工作，我对一些常用药有了一定的了解，知道了它们的适应症及其服用时应注意的事项，这在另一方面也对我们在药理课所学进行了巩固。就拿我们最常用的阿莫西林来说，众所周知阿莫西林是最常用的消炎抗菌药，对常见的细菌都有杀灭作用，可用于多种感染。但除此之外，师傅还告诉我，阿莫西林有多种剂型，如片剂、胶囊、注射剂和干糖剂。而且纤维会影响它的吸收，降低它的药效。所以在卖此药时，我们要提醒患者在服用此药时，不要吃高纤维食品，像胡萝卜、燕麦、芹菜等等。此外，阿莫西林对存放环境也有非常高的要求，它需要遮光、密封，在凉暗干燥处进行保存。尤其对于老年患者，我们要提醒的更多，考虑到老年人可能同时在服用许多其他的药，我们首先要询问他们是否还在服用其他的药，确定他们没有服用与阿莫西林起反应的药物(如丙磺舒)时，才能给他们药。所以说，虽然

是在小小的药店工作，它的作用仍是非常大的。它是直接与患者接触的。还有一点就是它让我知道了只学习书本知识是远远不够的，是非常难学以致用，理论和实践结合把我们所学的知识带给人们，并从中获益。

其次，药店的管理是严格的。作为一家药店，严格的管理是必须的，因为药店不同于其他店铺，药店经营的是药材，它是关系到人们身体健康，甚至是生命的，所以容不得半点差池。进货要有正规的渠道；对药品要进行信息化管理，这样可以及时知道要采购的药品；要有资深的老师傅进行严格的验药；对于处方药及非处方药也要进行严格的管理。此外，我还有些建议：一、我觉得还应在药店定期举行内部培训，对于新出的药品，我们可以请生产企协助药店进行培训，药店工作者要熟悉它的适应症和注意事项，以便更好的把它推荐给病患者。二、我们可以把患者反馈回来疗效较好的药品记下来，并对其进行总结分析，以便更专业的把它推荐给其他患者，总之，在这个市场经济竞争激烈的社会中，要想让零售药店站住脚，不仅仅是销售高利润产品所能做到的，还必须提高店员的基本素质和专业知识水平，并在合理推荐药品的基础是下功夫，这样才能让患者与药店双方都获益。

再者，在为人处世方面也得到了提高，药店是一个对外买药的场所，在所难免的要接触各种各样的病患，遇到脾气不好的，我们要学着忍耐，尤其，对于老年人，他们由于生理上处于衰退期，所以我们要对他们多一份耐心、多一点关心以及多一些爱心。要知道，药品是极其特殊的商品，药品的消费是被动的，患者所掌握的健康知识以及药物知识不足以指导他们进行消费，他们知道的关于药品的知识大部分是从我们这些药学工作者中获得的，因此，我们的讲解真的非常重要，我们耐心的讲解或许就能早日减轻病痛对他们的折磨。其实，我发现，只要你耐心的给他们讲解，就算是脾气不好的患者，他们的心里也是充满感激的。当然在实习过程中，我们也遇到了比较固执的老年患者，他们可能有时并不会听从我们的建议，固执的买他所认为好的药，对于这些患者我

们往往需要更大的努力才能说服他们，甚至有时他们最后还是没被说服。但不管怎样，这让我的脾气得到了非常好的锻炼。

在\_\_药店，我不知不觉已融入了这个集体。通过这次的实习，让我对药店工作有了进一步的认识，也让我对药有了更深的了解，明白了药店里的每一位工作者都是非常重要的，他们都是药店组成的核心。可以说\_\_药店是我锻炼自身能力的良好途径，也是我踏入社会的坚实桥梁，更是我发展自我的最佳平台。实习是我们步入社会的提前演练，其中的酸甜苦辣或许只有我们自己知道，但不管是苦是甜，重要的是我们得到了锻炼，并从中收获了。

再次感谢\_\_药店给我提供的这次难得的实习机会。

;

## 店铺工作总结与工作计划 店铺帮扶工作总结篇八

一个好的某宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了某宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触某宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客

人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了“亲”这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了“亲，您好，”这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客

人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误的，经过店长的指导，这些错误一点点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个某宝客服都会犯的错误的，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了，在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。

第一次整理库存，发现这真的是一个消耗体力的活，我来这体会到了太多了第一次，我真诚的谢谢你们给予的机会和细心的教导，第一次在网上看衣服，第一次和客人沟通，第一次熟悉各种衣服的面料，第一次了解衣服的不同款式，第一次给客人打电话，第一次犯错，第一次查货、发货，第一次推销产品，第一次学会在网上买宝贝，第一次了解快递公司，第一次听到这么多地方的名字，还有第一次做饭，嘿嘿，太多太多的第一次，真的发现我学到不少东西呢，把我所学到的都收归己用，我从来都不会敏感我没有接触过的东西，

我喜欢挑战自己，越是新鲜的事物，我越是感兴趣，越是想去尝试，纵然自己一点也不会，也不了解，失败了也不后悔，“失败是成功之母”人不可能是一次就成功的，靠很多的磨难，坚强的意志以及积极进取的心，一定就会成功的，“不放弃，不退缩，不半途而废，坚持到底，相信自己”做为我的座右铭，一直告诫着自己，我们同事之间都合理分工，在繁忙的时候，也积极得互帮互助，我们都是非常要好的朋友，在这样一个和谐愉悦的环境中工作，真的是一件很开心的事情。再来说我们的掌柜，她对网络销售的熟悉度真的让我们惊讶，她会把所有的经验都告诉我们，从不保留，她让我们懂得了很多某宝的门道，学到了很多東西。

是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是聊天记录，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也是很谨慎的。

不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。每天上班的内容单调，重复性很强，特别是刚来的后几天，基本上接待的几位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的。只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝要急着穿，急着用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不败呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解时送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么一、客服人员要求1、心理定位好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备

良好的沟通能力，有一定的谈判能力;2、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑商家，下架，图片美化，店铺装修，物流等)，3、熟悉本店的宝贝，才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。比如说小店是专卖男童女童款式的服装，客服就要了解一下内容：店内商品的分类，熟悉各个款式的衣服的面料，尺寸，号码等，比如说顾客发了张图片给你，你就应该很快的反应过来，该宝贝在哪个栏目里面，打开宝贝，查看相关信息，等待顾客的提问;4、勤快，细心，养成做笔记的习惯。