

药店下半年工作目标与计划(通用10篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

药店下半年工作目标与计划篇一

计划是管理的一项重要职能，任何组织中的各项管理活动都离不开计划。一起来看看药店的工作计划，仅供大家参考！谢谢！

提升d类品种的销售，对每月下发的d类明细单要认真的查找。对毛利高的品种种类要全，避免有断货的情况发生。填好缺货登记记录，及时与采购部联系。

每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一位会员。

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。

认真填写gsp复查的相关资料，药品陈列做到药品和非药品分开。整理好药品购进验收记录、库存药品养护记录、陈列药品的按月检查记录及近效期药品的催销记录。

为进一步落实学校的食品药品监管责任，杜绝假冒伪劣食品药品在校内的存在，保障广大师生身体健康和生命安全，xx县教育局出台了14年学校食品药品安全工作的目标与计划。各校建立健全校内食品安全工作机构，明确校长是学校食品药品安全的第一责任人，对职责范围内的食品药品安全工作负

有领导责任。

一、县教育局成立食品药品安全工作领导小组，由局长任组长，并在教科设立工作办公室。各校建立健全校内食品安全工作机构，明确校长是学校食品药品安全的第一责任人，对职责范围内的食品药品安全工作负有领导责任；指定专人分管食品药品安全工作，分管人员对校内食品药品安全直接负责，并将食品药品安全管理工作列入分管人员年度工作考核内容实施奖惩制度。

二、建立各项食品药品安全工作规章制度。制度主要应包括：食堂、商店从业人员体检制度、餐具消毒、保存及工作衣帽穿戴、清洗制度、向师生出售饭菜24小时留样制度、学校食品药品安全事故责任追究制度等8项制度。各校对制度的执行情况要经常性地开展监督检查，减少或及时消除食品药品安全隐患，防范校内重大食品药品安全事故的发生。

三、积极开展学校食品药品安全宣传教育工作。各校要制定食品药品安全教育工作计划，大力开展食品药品安全的专题宣传教育活动，倡导计划导健康消费，要求每学期开展食品安全健康教育不少于2次。

四、提升校内食品药品安全管理工作。学校必须完善各项监督管理制度，落实专人履行监督管理职责，要与承包者签订食品药品安全责任状，提出明确的食品药品卫生安全要求。禁止非工作人员进出食堂、商店的加工操作间及食品原料存放间。

五、各校要建立和完善学校突发性食品药品安全事故的应急处理机制，制订食品药品安全工作预案。要配合有关部门做好学校食堂食品卫生监督量化分级管理工作。积极开展“千镇连锁超市、万村放心店”建设活动，年内建成3个校内连锁超市，26所学校放心店建设任务，其覆盖面达到50%以上。积极推行蔬菜、肉品的定点配送工作。

六、配有校医的学校，要开展规范药房创建活动，做到药品管理规范化，确保年内通过“规范药房”的达标验收。

七、健全食品药品安全信息报告制度。根据《xx县重大食品安全事故应急预案》的规定，学校一旦出现食品药品安全群体性突发事件，要在规定的时间内准确、及时向教育局及相关部门报送情况，决不允许迟报、漏报和瞒报，否则将严惩责任人。有关学校食品安全教育活动信息每学期上报办公室不少于2条。

为了更好地贯彻和落实党和国家的中医药工作政策，充分发挥中医药的特长和优势，不断满足人民群众对中医药服务的需求，优化我院的中医药资源，为广大人民群众提供更加优质、价廉、方便的中医药服务，提升我院中药房的服务质量，获得良好的社会效益和经济效益，扩大中医药在当地群众中的影响，树立我院的良好形象，特制订我院20xx年下半年中药房工作计划。

- 1、中药房的面积应当与医院的规模和业务需求相适应。
- 2、中药房应当远离各种污染源。中药房应当宽敞、明亮，地面、墙面、屋顶应当平整、洁净、无污染、易清洁，应当有有效的通风、除尘、防积水以及消防等设施。
- 3、备齐药架、除湿机、通风设备、冷藏柜或冷库、称量用具(药戥、电子秤等)、粉碎用具(铜缸或小型粉碎机)、贵重药品柜、毒麻药品柜。

采取有效措施，提升对中药房人员的管理，严格规范中药品的进销渠道，健全药品收货入库和领药的监督体制，提升中药房人员岗位培训，明确中药房人员岗位职责。力争在年度初期制订和完善中药房人员岗位责任制、药品采购制度、药品管理制度、在职人员教育培训制度等各项规章制度。

药品质量的好坏是关系到老百姓生命安全和医院生存和发展

的先决条件，其优质可靠的药品是医疗质量和医疗安全的重要保证。因此，中药房要严把质量关，严禁假冒、伪劣药品入库，杜绝药品过期、失效、霉烂、变质的事件发生，贵重、毒麻、精神的药品实行专柜存放，专人管理。

中药房工作人员必须遵守各项规章制度，按照医院规定的作息时间和上下班，按时签到，接班人员须提前10分钟到岗。有事需向院长请假，严禁利用工作时间从事打游戏、下棋、上网等活动。

药房是药剂科的重要组成部分，是直接面对患者的服务平台，因此药房在负责调配处方、发药时，不但是医院取得经济和社会效益的窗口，也是体现医院文明服务和科学管理水平的窗口。药房管理的好坏直接影响药品的疗效与医院的形象。现就我院的情况谈谈药房的管理。

1、药房是药品集散的重地，药品的存放条件、存放方式直接影响药品的质量。针对这一情况，我院药房安装了空调和密集药柜，药品全部分类上柜保存，通风性能良好，保存温度适宜，从而保证了药品的存放质量，也为职工创造了良好的工作环境。

2、提升职业道德教育、提高工作人员素质，调剂人员的职业道德素质的高低，直接影响到调剂工作的质量，影响到患者的生命安危。因此提高药剂人员的政治思想觉悟、提升医德医风教育，通过系统地学习《药品管理法》，再以考试的方式进行巩固，在不断的学习中，（药剂人员素质普遍有所提高。

3、提升业务学习，提高药剂人员专业知识 由于新药的不断出现，用药日趋复杂，药物联用增多，中西药合用也进一步增加，这就要求药剂人员要有丰富的药学知识来协助医生合理使用各种药物。为此我科制定了切实可行的学习计划，在科主任的带领下，科室经常学习业务知识，组织业务考试，同时鼓励大家积极订阅杂志掌握药学信息。

4、服务质量的管理 门诊药房面对各层取药患者，和患者直接接触，要求药剂人员收到处方后要严格执行“四查十对”：查处方，对科别、姓名、年龄；查药品，对药名、规格、数量、标签；查配伍禁忌，对药品性状、用法用量；查用药合理性，对临床诊断。

详细检查处方的各项内容是否完整，检查药物的剂型、规格、剂量是否正确、有无超量及配伍禁忌。如有不符合规定的与医师联系更正。在调配时认真仔细、反复核对，实行双人复核制，复核正确后方可发给患者，发药时要细心交待用法用量，同时要根据药物的特性，如某些抗生素需空腹服用，治疗胃病的药宜饭后服用等，对患者要特别交待，从而使药物发挥最大疗效，以利于患者疾病的康复。

5、药品实行中间库管理和分柜管理 具体药品承包到组，落实到个人，使每位药剂人员即分工又合作，层层把关，使药品落实到实处，而且利于随时进行药品抽查和检查。

6、药品的质量直接关系到患者的安危，药房是药品质量的最后一道关口，药房药品管理的好，就能避免伪劣假冒药品流向患者。因此，要提升药品的质量管理。

药店下半年工作目标与计划篇二

上半年已经过去时，回首上半年的工作，我从一个普通的药店营业员转变成为了药店销售组长，感谢领导对于我一路成长的指导和帮助，在公司领导和同事的'支持和帮助下，我才有今天的成绩！

然而上半年在工作中，我任然存在很多不足，特此制定下半年的工作计划。如下：

一、要提高工作能力水平，增强对于药物知识的学习，以提

高销售技巧，增强自信！通过加强与公司营销部门的沟通，及时收集客户信息，采取跟踪，回访，利用各种渠道资源，以提高门店的销售业绩。

二、花更大的努力核对药品数量、编号、配件，以确保相应无误，避免因药品编号与价格不相符的情况发生。如若发现错误信息，及时进行更正。详细规范信息录入工作，追踪每一件药物的销售情况！做到每天核准一次。

三、每天都开例会，熟悉超市最新情况。尽可能做到公平、公正，对于在工作当中遇到的问题，发现问题、错误，勇于承认，及时纠正，以避免更加严重错误的发生。

四、做好各部门工作衔接，处理好销售部门与售后部门的关系。

上半年工作中的收获是很大的，但是工作中存在的不足之处依然很多。我要进一步提高自身素质，增强自我工作能力，提高自我的工作态度，尽一切努力完成公司在下半年的销售目标。

感谢公司给我一个锻炼与展示自己的平台！我将严格按照工作计划要求，努力工作！

药店下半年工作目标与计划篇三

为了更好地贯彻和落实党和国家的中医药工作政策，充分发挥中医药的特长和优势，不断满足人民群众对中医药服务的需求，优化我院的中医药资源，为广大人民群众提供更加优质、价廉、方便的中医药服务，提升我院中药房的服务质量，获得良好的社会效益和经济效益，扩大中医药在当地群众中的影响，树立我院的良好形象，特制订我院20xx年下半年中药房工作计划。

1、中药房的面积应当与医院的规模和业务需求相适应。

2、中药房应当远离各种污染源。中药房应当宽敞、明亮，地面、墙面、屋顶应当平整、洁净、无污染、易清洁，应当有有效的通风、除尘、防积水以及消防等设施。

3、备齐药架、除湿机、通风设备、冷藏柜或冷库、称量用具(药戥、电子秤等)、粉碎用具(铜缸或小型粉碎机)、贵重药品柜、毒麻药品柜。

采取有效措施，加强对中药房人员的管理，严格规范中药品的进销渠道，健全药品收货入库和领药的监督体制，加强中药房人员岗位培训，明确中药房人员岗位职责。力争在年度初期制订和完善中药房人员岗位责任制、药品采购制度、药品管理制度、在职人员教育培训制度等各项规章制度。

药品质量的好坏是关系到老百姓生命安全与医院生存和发展的先决条件，其优质可靠的药品是医疗质量和医疗安全的重要保证。因此，中药房要严把质量关，严禁假冒、伪劣药品入库，杜绝药品过期、失效、霉烂、变质的事件发生，贵重、毒麻、实行专柜存放，专人管理。

中药房工作人员必须遵守各项规章制度，按照医院规定的作息时间表按时上下班，按时签到，接班人员须提前十分钟到岗。有事需向院长请假，严禁利用工作时间从事打游戏、下棋、上网等活动。

药店下半年工作目标与计划篇四

一、销售业绩分析：

(1) __年与__年对比；

年份成药销售毛利器械毛利保健品毛利

(2) __年完成情况：

__年元月—11月销售额1670807.22 。完成全年的80%。

在上面的两年间对比和__年完成情况来看，__年的销售情况并不理想。

二、存在的问题：

1、因奥运会期间含有兴奋药剂的药品不能销售，所以影响了一部分的销售额。

2、以前患者从医院看完病拿着处方去我们店买药，可现在去医院挂号的同时发一张卡，医生开药时直接就打到卡里，患者根本就不知道医生开的是什么药。所以，之前跑方的药卖的特别好，虽然毛利不高但是有客观的销售额。可现在一个月也买不了几盒了。

3、顾客经常反映药品价格贵，有的顾客就到别的药店去买了。还有缺货断货的情况。

三、准备改进的措施：

1、微笑服务：

微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。所以要全心全意的为顾客服务，以礼待人。热情服务。耐心解答问题。

2、药品计划：

补充药品。在每天销售药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对品种缺少的或是货架出现数量不足的药品，要尽快

补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架药品容量的基础上，尽量保证下次报计划前的销量。还要尽可能地将同一品种、不同价格、不同产地的药品同时上柜，把毛利高的品种陈列时突出摆放，以利于顾客选购。

3、药品销售技巧：

当顾客走进药店，首先要根据对症买药的原则，往往要对营业员提出有关药品的种种疑问，这就要求营业员具备一定的医药知识，对顾客热情作出对症释疑。只有当顾客的疑虑全部消除以后，明白药物特性和药效，以及有关剂量和服用方法后，顾客方会由购药欲望，转向为购药行为。顾客购药的心愿是药到病除，而营业员也希望做到这一点，说明药效确实好，这样就能留住一定的顾客群。

四、下一年度的工作计划：

1、提高销售意识：

加强d类品种的'销售，对每月下发的d类明细单要认真的查找。对毛利高的品种种类要全，避免有断货的情况发生。填好缺货登记记录，及时与采购部联系。每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一位会员。

2、人员管理：

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、店容店貌：

4 □gsp复查：

认真填写gsp复查的相关资料，药品陈列做到药品和非药品分开。整理好药品购进验收记录、库存药品养护记录、陈列药品的按月检查记录及近效期药品的催销记录。

以上是我对振兴分店__年的工作计划，请领导看我们的实际行动。

药店下半年工作目标与计划篇五

1、整理着装、清扫卫生、整理货位、准备销售用票据、零钱等准备工作，并做好交接班工作交接包括：贵重药品记录、顾客定药、钱款交接、前一天未结束工作等，药店营业员工作流程。

2、顾客临近柜台时，主动热情地问好：“请问您需要什么药品”。接待顾客是表情自然愉悦，目光注视顾客眼鼻之间。接待顾客时尽量与顾客交流，不能让顾客自己看药。顾客交款或所购买商品不在本组时，要给顾客明确指示，不随便指示，做好协助顾客购药及交款的工作。对于暂时无购货需求的顾客，应说“请随意”并与顾客保持一定的距离，以方便顾客观看。

3、介绍商品前，如顾客未直接点名购药，营业员必须做好“三问”，了解情况后对症介绍商品，不能盲目售药。

4、为顾客拿药递票要轻柔，同时注视顾客，使顾客感到关心，不能有摔扔的感觉。为顾客介绍商品要实事求是，不能错误介绍或虚假、夸大，有说保证性或隐含保证性的话语。

5、介绍商品时做好“三交代”、“一注意”，如有禁忌等原因，不该出售的药品不能出售。医疗器械销售时做好演示说明，并介绍工作原理和注意事项，以免顾客不会用而影响使用。

- 6、要先销售小票后交款，药店销售药品开小票时必须注明日期、货号、品名、产地、数量、售价、开票员、会员卡号。一式三联。非会员价的药品严禁会员价录入。
- 7、收银员收款要声音洪亮，唱收唱付，收款找款必须当面交代清楚。收银员收款时，一定要保证前一笔款结束后且台面无钱时，方可收下一笔，交款顾客多时，应诚恳致歉。
- 8、收款执行时时收款。顾客有急事时，且未经允许将钱留于柜台上面，将商品拿走，营业员应尽快到收银台凭票据交款，以免耽搁忘记。
- 9、顾客凭盖有现金收讫章的销售小票到柜台取药。
- 10、柜台支付商品时，必须核对票据，唱收唱付，不能因工作疏忽而付错。如顾客不多，付商品时，应与顾客共同检查商品质量；如顾客较多，应嘱咐打开看一下。付商品时必须同时付质量保证卡，并嘱咐顾客，仔细阅读说明书后服用。保健品不开信誉卡。
- 11、顾客购买的商品如暂时断货，但近期可能联系到货源时，要在顾客允许的情况下做：缺货登记品种，连锁店要积极组织货源，不论能否满足顾客要求，一般在三天内回复，最多不迟于一周。
- 12、顾客离开柜台时要有送语，如果已经买好药：“请拿好，慢走。”如未买药：“请慢走”。
- 13、药店在没有买药顾客时，营业员应整理货位，清洁店内卫生，书写练功本。不要做与工作无关的事。
- 14、员工在店内饮食，由各店经理根据情况统一处理，不能私自外出买饭、吃饭、及逛街，员工在店内就餐时，店内应保证正常营业，不能因此怠慢顾客。

15、店内结帐时，根据本店的情况，营业员到收银台或收银员下柜台结帐，严禁在营业室内大声喊数对帐（核对数据要避开顾客）。

16、夜售闭店营业后，如售药要先开票，由营业员隔门收款，再到收银台交款，凭票付药。

销售小票管理制度

a□药店销售药品开小票时必须注明日期、货号、品名、产地、数量、售价、开票员、会员卡号。非会员价卖出的药品严禁会员价录入。

b□药店每日的销售小票必须当日装订成册，附汇总表，汇总表内必须分清现金、医保。次月3号9:00前必须把汇总装订好的小票交回公司经营部会计，交回时必须填写每日及每月汇总表附在小票上以用于备查各门店的帐目。

c□药店内空白销售小票不允许放在柜台上。

d□医保药店刷医保的销售小票不给顾客，用医保收据作为信誉卡。

e□药店销售时，必须先开小票后收款。

银联刷卡：必须严格按照银联刷卡流程操作，见到pos机打出小票，此次交易方告结束。

需特殊强调的环节：当药店只有两个人时，遇多个顾客同时买药，原则上是一起接待顾客，开具销售小票，但要求开票的人和收款的人要分开，自己开票不允许自己收款，必须是另一方收款，公司检查时，若出现违规，则追究收款员的责任，发现有未入账小票罚收款人员每笔3元，并追究经理的管理责任每笔罚款5元。一旦发现有未及时入帐的销售小票，按

公司有关规定严肃处理，两次以上开除。

药店下半年工作目标与计划篇六

药房是药剂科的重要组成部分，是直接面对患者的服务__台，因此药房在负责调配处方、发药时，不但是医院取得经济和社会效益的窗口，也是体现医院文明服务和科学管理水__的窗口。药房管理的好坏直接影响药品的疗效与医院的形象。现就我院的情况谈谈药房的管理。

1、药房是药品集散的重地，药品的存放条件、存放方式直接影响药品的质量。针对这一情况，我院药房安装了空调和密集药柜，药品全部分类上柜保存，通风性能良好，保存温度适宜，从而保证了药品的存放质量，也为职工创造了良好的工作环境。

2、提升职业道德教育、提高工作人员素质，调剂人员的职业道德素质的高低，直接影响到调剂工作的质量，影响到患者的生命安危。因此提高药剂人员的政治思想觉悟、提升医德医风教育，通过系统地学习《药品管理法》，再以考试的方式进行巩固，在不断的学习中，（药剂人员素质普遍有所提高。

3、提升业务学习，提高药剂人员专业知识由于新药的不断出现，用药日趋复杂，药物联用增多，中西药合用也进一步增加，这就要求药剂人员要有丰富的药学知识来协助医生合理使用各种药物。为此我科制定了切实可行的学习计划，在科主任的带领下，科室经常学习业务知识，组织业务考试，同时鼓励大家积极订阅杂志掌握药学信息。

4、服务质量的管理门诊药房面对各层取药患者，和患者直接接触，要求药剂人员收到处方后要严格执行“四查十对”：查处方，对科别、姓名、年龄；查药品，对药名、规格、数

量、标签；查配伍禁忌，对药品性状、用法用量；查用药合理性，对临床诊断。

详细检查处方的各项内容是否完整，检查药物的剂型、规格、剂量是否正确、有无超量及配伍禁忌。如有不符合规定的与医师联系更正。在调配时认真仔细、反复核对，实行双人复核制，复核正确后方可发给患者，发药时要细心交待用法用量，同时要根据药物的特性，如某些抗生素需空腹服用，治疗胃病的药宜饭后服用等，对患者要特别交待，从而使药物发挥最大疗效，以利于患者疾病的康复。

5、药品实行中间库管理和分柜管理具体药品承包到组，落实到个人，使每位药剂人员即分工又合作，层层把关，使药品落实到实处，而且利于随时进行药品抽查和检查。

6、药品的质量直接关系到患者的安危，药房是药品质量的最后一道关口，药房药品管理的好，就能避免伪劣假冒药品流向患者。因此，要提升药品的质量管理。

药店下半年工作目标与计划篇七

时光在流逝，从不停歇，我们的工作又将在忙碌中充实着，在喜悦中收获着，是时候写一份详细的计划了。下面小编在这给大家整理了一些药店下半年工作计划，希望对大家有帮助！

为了更好地贯彻和落实党和国家的中医药工作政策，充分发挥中医药的特长和优势，不断满足人民群众对中医药服务的需求，优化我院的中医药资源，为广大人民群众提供更加优质、价廉、方便的中医药服务，提升我院中药房的服务质量，获得良好的社会效益和经济效益，扩大中医药在当地群众中的影响，树立我院的良好形象，特制订我院20__年下半年中药房工作计划。

一、提升中药房的建设，规范中药房的管理

- 1、中药房的面积应当与医院的规模和业务需求相适应。
- 2、中药房应当远离各种污染源。中药房应当宽敞、明亮，地面、墙面、屋顶应当平整、洁净、无污染、易清洁，应当有有效的通风、除尘、防积水以及消防等设施。
- 3、备齐药架、除湿机、通风设备、冷藏柜或冷库、称量用具(药戥、电子秤等)、粉碎用具(铜缸或小型粉碎机)、贵重药品柜、毒麻药品柜。

二、制订和完善各项规章制度，明确中药房人员岗位职责

采取有效措施，提升对中药房人员的管理，严格规范中药品的进销渠道，健全药品收货入库和领药的监督体制，提升中药房人员岗位培训，明确中药房人员岗位职责。力争在年度初期制订和完善中药房人员岗位责任制、药品采购制度、药品管理制度、在职人员教育培训制度等各项规章制度。

三、提升中药、饮片药品质量管理，实行贵重、毒麻药品专人管理

药品质量的好坏是关系到老百姓生命安全和医院生存和发展的先决条件，其优质可靠的药品是医疗质量和医疗安全的重要保证。因此，中药房要严把质量关，严禁假冒、伪劣药品入库，杜绝药品过期、失效、霉烂、变质的事件发生，贵重、毒麻、精神的药品实行专柜存放，专人管理。

四、强化劳动纪律，严格轮班制度

中药房工作人员必须遵守各项规章制度，按照医院规定的作息按时上下班，按时签到，接班人员须提前10分钟到岗。有事需向院长请假，严禁利用工作时间从事打游戏、下棋、

上网等活动。

- 1、整理着装、清扫卫生、整理货位、准备销售用票据、零钱等准备工作，并做好交接班工作。交接包括：贵重药品记录、顾客定药、钱款交接、前一天未结束工作等，药店营业员工作流程。
- 2、顾客临近柜台时，主动热情地问好：“请问您需要什么药品”。接待顾客是表情自然愉悦，目光注视顾客眼鼻之间。接待顾客时尽量与顾客交流，不能让顾客自己看药。顾客交款或所购买商品不在本组时，要给顾客明确指示，不随便指示，做好协助顾客购药及交款的工作。对于暂时无购货需求的顾客，应说“请随意”并与顾客保持一定的距离，以方便顾客观看。
- 3、介绍商品前，如顾客未直接点名购药，营业员必须做好“三问”，了解情况后对症介绍商品，不能盲目售药。
- 4、为顾客拿药递票要轻柔，同时注视顾客，使顾客感到关心，不能有摔扔的感觉。为顾客介绍商品要实事求是，不能错误介绍或虚假、夸大，有说保证性或隐含保证性的话语。
- 5、介绍商品时做好“三交代”、“一注意”，如有禁忌等原因，不该出售的药品不能出售。医疗器械销售时做好演示说明，并介绍工作原理和注意事项，以免顾客不会用而影响使用。
- 6、要先销售小票后交款，药店销售药品开小票时必须注明日期、货号、品名、产地、数量、售价、开票员、会员卡号。一式三联。非会员价的药品严禁会员价录入。
- 7、收银员收款要声音洪亮，唱收唱付，收款找款必须当面交代清楚。收银员收款时，一定要保证前一笔款结束后且台面无钱时，方可收下一笔，交款顾客多时，应诚恳致歉。

8、收款执行时时收款。顾客有急事时，且未经允许将钱留于柜台上面，将商品拿走，营业员应尽快到收银台凭票据交款，以免耽搁忘记。

9、顾客凭盖有现金收讫章的销售小票到柜台取药。

10、柜台支付商品时，必须核对票据，唱收唱付，不能因工作疏忽而付错。如顾客不多，付商品时，应与顾客共同检查商品质量；如顾客较多，应嘱咐打开看一下。付商品时必须同时付质量保证卡，并嘱咐顾客，仔细阅读说明书后服用。保健品不开信誉卡。

11、顾客购买的商品如暂时断货，但近期可能联系到货源时，要在顾客允许的情况下做：缺货登记品种，连锁店要积极组织货源，不论能否满足顾客要求，一般在三天内回复，最多不迟于一周。

12、顾客离开柜台时要有送语，如果已经买好药：“请拿好，慢走。”如未买药：“请慢走”。

13、药店在没有买药顾客时，营业员应整理货位，清洁店内卫生，书写练功本。不要做与工作无关的事。

14、员工在店内饮食，由各店经理根据情况统一处理，不能私自外出买饭、吃饭、及逛街，员工在店内就餐时，店内应保证正常营业，不能因此怠慢顾客。

销售小票管理制度

a□药店销售药品开小票时必须注明日期、货号、品名、产地、数量、售价、开票员、会员卡号。非会员价卖出的药品严禁会员价录入。

b□药店每日的销售小票必须当日装订成册，附汇总表，汇总

表内必须分清现金、医保。次月3号9:00前必须把汇总装订好的小票交回公司经营部会计，交回时必须填写每日及每月汇总表附在小票上以用于备查各门店的帐目。

c□药店内空白销售小票不允许放在柜台上。

d□医保药店刷医保的销售小票不给顾客，用医保收据作为信誉卡。

e□药店销售时，必须先开小票后收款。

银联刷卡：必须严格按照银联刷卡流程操作，见到pos机打出小票，此次交易方告结束、

需特殊强调的环节：当药店只有两个人时，遇多个顾客同时买药，原则上是一起接待顾客，开具销售小票，但要求开票的人和收款的人要分开，自己开票不允许自己收款，必须是另一方收款，公司检查时，若出现违规，则追究收款员的责任，发现有未入账小票罚收款人员每笔3元，并追究经理的管理责任每笔罚款5元。一旦发现有未及时入帐的销售小票，按公司有关规定严肃处理，两次以上开除。

药房是药剂科的重要组成部分，是直接面对患者的服务平台，因此药房在负责调配处方、发药时，不但是医院取得经济和社会效益的窗口，也是体现医院文明服务和科学管理水平的窗口。药房管理的好坏直接影响药品的疗效与医院的形象。现就我院的情况谈谈药房的管理。

1、药房是药品集散的重地，药品的存放条件、存放方式直接影响药品的质量。针对这一情况，我院药房安装了空调和密集药柜，药品全部分类上柜保存，通风性能良好，保存温度适宜，从而保证了药品的存放质量，也为职工创造了良好的工作环境。

2、提升职业道德教育、提高工作人员素质，调剂人员的职业道德素质的高低，直接影响到调剂工作的质量，影响到患者的生命安危。因此提高药剂人员的政治思想觉悟、提升医德医风教育，通过系统地学习《药品管理法》，再以考试的方式进行巩固，在不断的学习中，（药剂人员素质普遍有所提高。

3、提升业务学习，提高药剂人员专业知识 由于新药的不断出现，用药日趋复杂，药物联用增多，中西药合用也进一步增加，这就要求药剂人员要有丰富的药学知识来协助医生合理使用各种药物。为此我科制定了切实可行的学习计划，在科主任的带领下，科室经常学习业务知识，组织业务考试，同时鼓励大家积极订阅杂志掌握药学信息。

4、服务质量的管理 门诊药房面对各层取药患者，和患者直接接触，要求药剂人员收到处方后要严格执行“四查十对”：查处方，对科别、姓名、年龄；查药品，对药名、规格、数量、标签；查配伍禁忌，对药品性状、用法用量；查用药合理性，对临床诊断。

详细检查处方的各项内容是否完整，检查药物的剂型、规格、剂量是否正确、有无超量及配伍禁忌。如有不符合规定的与医师联系更正。在调配时认真仔细、反复核对，实行双人复核制，复核正确后方可发给患者，发药时要细心交待用法用量，同时要根据药物的特性，如某些抗生素需空腹服用，治疗胃病的药宜饭后服用等，对患者要特别交待，从而使药物发挥最大疗效，以利于患者疾病的康复。

5、药品实行中间库管理和分柜管理 具体药品承包到组，落实到个人，使每位药剂人员即分工又合作，层层把关，使药品落实到实处，而且利于随时进行药品抽查和检查。

6、药品的质量直接关系到患者的安危，药房是药品质量的最后一道关口，药房药品管理的好，就能避免伪劣假冒药品流向患者。因此，要提升药品的质量管理。

为进一步落实学校的食品药品监管责任，杜绝假冒伪劣食品药品在校内的存在，保障广大师生身体健康和生命安全，__县教育局出台了14年学校食品药品安全工作的目标与计划。各校建立健全校内食品安全工作机构，明确校长是学校食品药品安全的第一责任人，对职责范围内的食品药品安全工作负有领导责任。

一、县教育局成立食品药品安全工作领导小组，由局长任组长，并在教科设立工作办公室。各校建立健全校内食品安全工作机构，明确校长是学校食品药品安全的第一责任人，对职责范围内的食品药品安全工作负有领导责任；指定专人分管食品药品安全工作，分管人员对校内食品药品安全直接负责，并将食品药品安全管理工作列入分管人员年度工作考核内容实施奖惩制度。

二、建立各项食品药品安全工作规章制度。制度主要应包括：食堂、商店从业人员体检制度、餐具消毒、保存及工作衣帽穿戴、清洗制度、向师生出售饭菜24小时留样制度、学校食品药品安全事故责任追究制度等8项制度。各校对制度的执行情况要经常性地开展监督检查，减少或及时消除食品药品安全隐患，防范校内重大食品药品安全事故的发生。

三、积极开展学校食品药品安全宣传教育工作。各校要制定食品药品安全教育工作计划，大力开展食品药品安全的专题宣传教育活动，倡导计划导健康消费，要求每学期开展食品安全健康教育不少于2次。

四、提升校内食品药品安全管理工作。学校必须完善各项监督管理制度，落实专人履行监督管理职责，要与承包者签订食品药品安全责任状，提出明确的食品药品卫生安全要求。禁止非工作人员进出食堂、商店的加工操作间及食品原料存放间。

五、各校要建立和完善学校突发性食品药品安全事故的应急

处理机制，制订食品药品安全工作预案。要配合有关部门做好学校食堂食品卫生监督量化分级管理工作。积极开展“千镇连锁超市、万村放心店”建设活动，年内建成3个校内连锁超市，26所学校放心店建设任务，其覆盖面达到50%以上。积极推行蔬菜、肉品的定点配送工作。

六、配有校医的学校，要开展规范药房创建活动，做到药品管理规范化，确保年内通过“规范药房”的达标验收。

七、健全食品药品安全信息报告制度。根据《__县重大食品安全事故应急预案》的规定，学校一旦出现食品药品安全群体性突发事件，要在规定的时间内准确、及时向教育局及相关部门报送情况，决不允许迟报、漏报和瞒报，否则将严惩责任人。有关学校食品安全教育活动信息每学期上报办公室不少于2条。

__年过去了，__年，作为药店店长，我的工作重点除了完成日常的管理工作、销售任务等公司指标，自己的重点是夯实基础。虽然有很多是自己的日常工作，但是自己做得不够细致，重点从以下几方面抓起：

1、通过购物篮来提高客单价。

每到一个超市大家都会看到购物车、购物篮，推一个购物车，你会不自觉地多买很多东西，但是仅仅靠双手来拿，你会发现购买的东西很有限。因此我要求我的员工首先要保证购物篮的干净整洁，促销期间手上必须有一个购物篮，方便顾客购买药品，非促销期间，当顾客购买物品超过2件时必须主动递购物篮，说着简单，这是一个长期而且必须坚持的工作。

2、商品品类管理。

每一个药店的请货计划一般都是店长自己做的，比如我，有时候顾及到药品的有效期问题就会单方面的认为该商品是否

畅销来决定是否请货，殊不知，缺货不单单影响潜在的销售，也会造成现有商品的滞销和效期，进而影响顾客的满意度，从而严重营销以后的销售工作。健康的商品品类，是精彩销售的开始。

3、员工专业知识培训。

药品就是我们的武器，对武器的不熟悉，直接造成战争的失败。只有对产品的绝对熟悉才会真正的联合用药，才不会出现荐错药、卖错药的情况，最大限度地避免了因销售而带来的顾客投诉，从而提高顾客满意度。过硬的专业知识是一场成功销售的开始。

4、重视顾客服务。

一直在强调顾客是上帝，做销售就是在做服务等等，但是有没有真正的把顾客利益放在第一位只有我们自己心中最清楚，顾客是一切精彩的开始，无论我们的其他工作做的再好，没有顾客消费，一切都是零。因此，必须要重视顾客服务，重视顾客投诉，科学有效的管理好我们的顾客，把更多的顾客转化为我们的重视顾客。守护好我们一切精彩的开始。

总之，__年过去了，无论成功还是失败，__都要从头来过。零售药店迅猛发展的今天，重要的是做好基础，基础好了，才能走的更远。

为了更好地贯彻和落实党和国家的中医药工作政策，充分发挥中医药的特长和优势，不断满足人民群众对中医药服务的需求，优化我院的中医药资源，为广大人民群众提供更加优质、价廉、方便的中医药服务，提升我院中药房的服务质量，获得良好的社会效益和经济效益，扩大中医药在当地群众中的影响，树立我院的良好形象，特制订我院20__年下半年中药房工作计划。

一、加强中药房的建设，规范中药房的管理

1、中药房的面积应当与医院的规模和业务需求相适应。

2、中药房应当远离各种污染源。中药房应当宽敞、明亮，地面、墙面、屋顶应当平整、洁净、无污染、易清洁，应当有有效的通风、除尘、防积水以及消防等设施。

3、备齐药架、除湿机、通风设备、冷藏柜或冷库、称量用具（药戥、电子秤等）、粉碎用具（铜缸或小型粉碎机）、贵重药品柜、毒麻药品柜。

二、制订和完善各项规章制度，明确中药房人员岗位职责

采取有效措施，加强对中药房人员的管理，严格规范中药品的进销渠道，健全药品收货入库和领药的监督体制，加强中药房人员岗位培训，明确中药房人员岗位职责。力争在年度初期制订和完善中药房人员岗位责任制、药品采购制度、药品管理制度、在职人员教育培训制度等各项规章制度。

三、加强中药、饮片药品质量管理，实行贵重、毒麻药品专人管理

药品质量的好坏是关系到老百姓生命安全和医院生存和发展的先决条件，其优质可靠的药品是医疗质量和医疗安全的重要保证。所以，中药房要严把质量关，严禁假冒、伪劣药品入库，杜绝药品过期、失效、霉烂、变质的事件发生，贵重、毒麻实行专柜存放，专人管理。

四、强化劳动纪律，严格轮班制度

中药房工作人员必须遵守各项规章制度，按照医院规定的作息时间表按时上下班，按时签到，接班人员必须提前10分钟到岗。有事需向院长请假，严禁利用工作时间从事打游戏、下

棋、上网等活动。

为了更好地贯彻和落实党和国家的中医药工作政策，充分发挥中医药的特长和优势，不断满足人民群众对中医药服务的需求，优化我院的中医药资源，为广大人民群众提供更加优质、价廉、方便的中医药服务，提升我院中药房的服务质量，获得良好的社会效益和经济效益，扩大中医药在当地群众中的影响，树立我院的良好形象，特制订我院20__年下半年中药房工作计划。

一、加强中药房的建设，规范中药房的管理

- 1、中药房的面积应当与医院的规模和业务需求相适应。
- 2、中药房应当远离各种污染源。中药房应当宽敞、明亮，地面、墙面、屋顶应当平整、洁净、无污染、易清洁，应当有有效的通风、除尘、防积水以及消防等设施。
- 3、备齐药架、除湿机、通风设备、冷藏柜或冷库、称量用具(药戥、电子秤等)、粉碎用具(铜缸或小型粉碎机)、贵重药品柜、毒麻药品柜。

二、制订和完善各项规章制度，明确中药房人员岗位职责

采取有效措施，加强对中药房人员的管理，严格规范中药品的进销渠道，健全药品收货入库和领药的监督体制，加强中药房人员岗位培训，明确中药房人员岗位职责。力争在年度初期制订和完善中药房人员岗位责任制、药品采购制度、药品管理制度、在职人员教育培训制度等各项规章制度。

三、加强中药、饮片药品质量管理，实行贵重、毒麻药品专人管理

药品质量的好坏是关系到老百姓生命安全与医院生存和发展

的先决条件，其优质可靠的药品是医疗质量和医疗安全的重要保证。因此，中药房要严把质量关，严禁假冒、伪劣药品入库，杜绝药品过期、失效、霉烂、变质的事件发生，贵重、毒麻、实行专柜存放，专人管理。

四、强化劳动纪律，严格轮班制度

中药房工作人员必须遵守各项规章制度，按照医院规定的作息按时上下班，按时签到，接班人员须提前十分钟到岗。有事需向院长请假，严禁利用工作时间从事打游戏、下棋、上网等活动。

药店下半年工作目标与计划篇八

有目标就有动力，为了加强自身队伍建设和管理，促进各项工作、制度的落实，保障我站客运运输业的快速、持续、健康发展，将20xx年下半年工作计划，明确目标如下：

抓好员工的思想政治教育，组织员工学习国家的有关法律、法规及相关政策，认真贯彻执行公司的各项规章制度并落到实处，继续发扬客运员工一不怕苦、二不怕累的精神，增强员工团队意识，树立“站兴我荣、站衰我耻”的思想，定期组织员工业务学习和操作技能培训，针对不同时段召开工作总结会和分析客运市场变化情况，采取相应的应急措施，并做到学用结合，更好的服务于旅客和经营车主，提高企业形象。

- 1、认真贯彻执行上级有关部门和公司有关安全会议精神，采用多种形式组织员工进行安全学习，半年学习不小于10次，严格执行岗位操作规程，坚持“五不出站”原则。协助安保科严查“三危”物品，各岗位相互配合，发现可疑行包即时报告安保科并协助处理。

2、充分利用广播加强驾乘人员的安全教育和旅客安全乘车常识的宣传，及时播放有关安全方面的影像资料，并做好发车前对驾驶员的安全预警教育工作和记录，针对不同气候变化宣传安全行车常识。

3、强化内部管理完善基础资料及基础台帐，提高服务水平。加强员工考勤考核，做好员工业绩统计，各岗位严格执行岗位流程，杜绝违规操作，发现问题及时处理解决，决不辜息迁就。

1、认真抓好国家节假日的客源组织工作，特别是“十一黄金周”和暑运期间的旅客运输，根据客源的流时、流量、流向针对不同时段分别做好运力的组织调配工作，特殊时期启动《旅客紧急疏散应急预案》，采取加班、包车方式尽量减少旅客流失和滞留车站时间，从而获得的社会效益和经济效益。

2、加强班线管理，巩固现有班线，积极接纳参营单位(业主)客运车辆进站从事客运业务。合理安排班次，根据客运市场变化，认真分析客源的流时、流量、流向。积极配合车籍单位发展新线路，提高我站经营规模，不定期召开经营业主座谈会，针对各条班线经营情况进行分析总结，配合行业主管部门及时解决处理经营矛盾。

3、客运市场竞争日益激烈，全国铁路列车提速不提价的经营策略，又由于受金融风暴的影响超长客运班线客源下降给公路客运带来极大冲击，加之我县目前客运市场秩序混乱，“票贩子”猖獗，配合相关科室打击“票贩子”，抓好中、短途和巩固超长班线运输。做好拔山车站代售超长客票的相关工作，充分发挥公路运输的特点，力争完成下班年的各项生产计划。

药店下半年工作目标与计划篇九

1、整理着装、清洁卫生、整理货位、准备销售用票据、零钱

等准备工作，并做好交接班工作。交接包括：贵重药品记录、顾客定药、钱款交接、前一天未结束工作等，药店营业员工作流程。

2、顾客临近柜台时，主动热情地问好：“请问您需要什么药品”。接待顾客是表情自然愉悦，目光注视顾客眼鼻之间。接待顾客时尽量与顾客交流，不能让顾客自己看药。顾客交款或所购买商品不在本组时，要给顾客明确指示，不随便指示，做好协助顾客购药及交款的工作。对于暂时无购货需求的顾客，应说“请随意”并与顾客保持一定的距离，以方便顾客观看。

3、介绍商品前，如顾客未直接点名购药，营业员必须做好“三问”，了解情况后对症介绍商品，不能盲目售药。

4、为顾客拿药递票要轻柔，同时注视顾客，使顾客感到关心，不能有摔扔的感觉。为顾客介绍商品要实事求是，不能错误介绍或虚假、夸大，有说保证性或隐含保证性的话语。

5、介绍商品时做好“三交代”、“一注意”，如有禁忌等原因，不该出售的药品不能出售。医疗器械销售时做好演示说明，并介绍工作原理和注意事项，以免顾客不会用而影响使用。

6、要先销售小票后交款，药店销售药品开小票时必须注明日期、货号、品名、产地、数量、售价、开票员、会员卡号。一式三联。非会员价的药品严禁会员价录入。

7、收银员收款要声音洪亮，唱收唱付，收款找款必须当面交代清楚。收银员收款时，一定要保证前一笔款结束后且台面无钱时，方可收下一笔，交款顾客多时，应诚恳致歉。

8、收款执行时时收款。顾客有急事时，且未经允许将钱留于柜台上面，将商品拿走，营业员应尽快到收银台凭票据交款，

以免耽搁忘记。

9、顾客凭盖有现金收讫章的销售小票到柜台取药。

10、柜台支付商品时，必须核对票据，唱收唱付，不能因工作疏忽而付错。如顾客不多，付商品时，应与顾客共同检查商品质量；如顾客较多，应嘱咐打开看一下。付商品时必须同时付质量保证卡，并嘱咐顾客，仔细阅读说明书后服用。保健品不开信誉卡。

11、顾客购买的商品如暂时断货，但近期可能联系到货源时，要在顾客允许的情况下做：缺货登记品种，连锁店要积极组织货源，不论能否满足顾客要求，一般在三天内回复，最多不迟于一周。

12、顾客离开柜台时要有送语，如果已经买好药：“请拿好，慢走。”如未买药：“请慢走”。

13、药店在没有买药顾客时，营业员应整理货位，清洁店内卫生，书写练功本。不要做与工作无关的事。

14、员工在店内饮食，由各店经理根据情况统一处理，不能私自外出买饭、吃饭、及逛街，员工在店内就餐时，店内应保证正常营业，不能因此怠慢顾客。

销售小票管理制度

a□药店销售药品开小票时必须注明日期、货号、品名、产地、数量、售价、开票员、会员卡号。非会员价卖出的药品严禁会员价录入。

b□药店每日的销售小票必须当日装订成册，附汇总表，汇总表内必须分清现金、医保。次月3号9：00前必须把汇总装订好的小票交回公司经营部会计，交回时必须填写每日及每月

汇总表附在小票上以用于备查各门店的帐目。

c□药店内空白销售小票不允许放在柜台上。

d□医保药店刷医保的销售小票不给顾客，用医保收据作为信誉卡。

e□药店销售时，必须先开小票后收款。

银联刷卡：必须严格按照银联刷卡流程操作，见到pos机打出小票，此次交易方告结束、

需特殊强调的环节：当药店只有两个人时，遇多个顾客同时买药，原则上是一起接待顾客，开具销售小票，但要求开票的人和收款的人要分开，自己开票不允许自己收款，必须是另一方收款，公司检查时，若出现违规，则追究收款员的责任，发现有未入账小票罚收款人员每笔3元，并追究经理的管理责任每笔罚款5元。一旦发现有未及时入帐的销售小票，按公司有关规定严肃处理，两次以上开除。

药店下半年工作目标与计划篇十

xx年过去了□xx年，作为药店店长，我的工作重点除了完成日常的管理工作、销售任务等公司指标，自己的重点是夯实基础。虽然有很多是自己的日常工作，但是自己做得不够细致，重点从以下几方面抓起：

1、通过购物篮来提高客单价。

每到一个超市大家都会看到购物车、购物篮，推一个购物车，你会不自觉地多买很多东西，但是仅仅靠双手来拿，你会发现购买的东西很有限。因此我要求我的员工首先要保证购物篮的干净整洁，促销期间手上必须有一个购物篮，方便顾客购买药品，非促销期间，当顾客购买物品超过2件时必须主动

递购物篮，说着简单，这是一个长期而且必须坚持的工作。

2、商品品类管理。

每一个药店的请货计划一般都是店长自己做的，比如我，有时候顾及到药品的有效期问题就会单方面的认为该商品是否畅销来决定是否请货，殊不知，缺货不单单影响潜在的销售，也会造成现有商品的滞销和效期，进而影响顾客的满意度，从而严重影响以后的销售工作。健康的商品品类，是精彩销售的开始。

3、员工专业知识培训。

药品就是我们的武器，对武器的不熟悉，直接造成战争的失败。只有对产品的绝对熟悉才会真正的联合用药，才不会出现荐错药、卖错药的情况，最大限度地避免了因销售而带来的顾客投诉，从而提高顾客满意度。过硬的专业知识是一场成功销售的开始。

4、重视顾客服务。

一直在强调顾客是上帝，做销售就是在做服务等等，但是有没有真正的把顾客利益放在第一位只有我们自己心中最清楚，顾客是一切精彩的开始，无论我们的其他工作做的再好，没有顾客消费，一切都是零。因此，必须要重视顾客服务，重视顾客投诉，科学有效的管理好我们的顾客，把更多的顾客转化为我们的重视顾客。守护好我们一切精彩的开始。

总之□xx年过去了，无论成功还是失败□xx都要从头来过。零售药店迅猛发展的今天，重要的是做好基础，基础好了，才能走的更远。