

# 2023年零售药店个人工作总结简单十条 零售药店年终工作总结(通用5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 零售药店个人工作总结简单十条 零售药店年终工作总结篇一

(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。

(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。这个好处我有亲身体会，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。

## 零售药店个人工作总结简单十条 零售药店年终工作总结篇二

早在2001年\*加入世界贸易组织时，国内银行业便已形成一个基本共识，即随着外资银行进入\*脚步的加快，未来的中外银行竞争将首先在零售银行和私人理财领域展开。

在同业日益激烈的竞争中，一些困扰个人业务发展的问题开始集中显现出来。可以说，整个\*金融业的快速发展和日益复杂，都在零售银行市场上得以集中体现，并影响着未来的银行改革。如何凭一己之力，逐步化解这一复杂性，并借金融业腾飞之势，快速提升零售银行业的经营水\*，已成为银行业的当务之急。

### 1、竞争区域的局促

目前，银行的竞争主要集中在产品领域，而金融产品的创新往往被快速复制，各家银行在不同的理财品牌下，向客户提供的却是基本相同的服务。例如基金代销、受托理财、个人按揭以及个人外汇买卖，无论哪种产品，一家银行推出后，不到半年，其它银行纷纷效仿，致使任何一家银行在产品创新上都很难取得超越的或持久的领先地位。

### 2、市场基础的薄弱

从2001年开始，“金融理财”成为国内零售银行营销的主题，“金融理财超市”、“理财规划师”、“理财中心”正在成为在财经媒体上出现频率最多的名词。但从2003年开始，理

财的喧嚣渐渐归于沉寂，原因在于：客户对理财的认识极其有限，银行能提供的理财产品不够丰富，个人客户经理的专业水\*有限。结论是：在一个新兴的、同时也是初级的市场，直接照搬成熟市场的先进经验是不行的，市场的基础需要一天天建立起来。

### 3、较低的营销能力

银行的服务意识和市场营销能力与发展更快的零售银行市场相比，仍显不足。首先，银行对客户经理普遍缺乏营销技巧和专业理财的培训，致使银行在股市低迷时营销基金、开发“银证通”业务，忽略了客户投资心理，不能结合客户的投资倾向推荐理财产品；其次，官商意识浓厚，多数银行对市场营销的认识仍停留在完成考核指标上，没有把自己定位于商业服务性企业，没有把市场营销上升到一个企业长期发展战略的高度来认识；再次，即使是最优秀的客户经理，就个人而言，都无法独立面对并适应整个金融业的快速变化，因此他的背后急需一个技术支持的\*台，而银行对此普遍缺乏足够的思索与准备。

### 4、考核指标的矛盾

具体表现为储蓄存款指标与理财产品代销指标之间的矛盾。

#### (1) 突围：1个公式4个变量

面对一个不断变化的市场，零售银行业务又是一个日益复杂的系统工程。这里通过一个简单的公式，结合目前银行业的最新实践和设想，为大家勾勒出现阶段零售银行市场的营销策略。

零售银行营销公式：客户经理业务—金融产品或服务—营销渠道业务—客户

零售银行业务可简单地描述为：客户经理通过一定的营销渠道，把金融理财产品或服务传递给个人客户。这里面共涉及到4个变量：客户经理、金融产品、营销渠道以及客户，以下将从这4个变量入手，对分支机构的市场营销工作进行规划。

## （2）变量1：客户经理

首先，各分支机构要建立一支专业化的个人客户经理队伍，并明确这支队伍要对业务规模增长、营销指标完成和中间业务收入三大目标负责。同时，要建立持续的职业培训机制，包括商业营销技巧的培训。从长期看，有必要针对金融混业的不同领域，培养不同的产品经理。

## （3）变量2：金融产品或服务

首先，金融产品的推荐要体现出专业性，仅靠客户经理自身努力还不够，背后还需要两个技术支撑：一个是产品经理（上面提到），另一个是适当引入相关的专业机构，比如保险、证券、基金和期货公司。它们可与产品经理一道，集中通过客户经理，传递更为专业的咨询信息。

第二，在\*这样一个不成熟、不稳定的市场中，必须随时关注市场的最新变化，注意产品营销的阶段性和关联性。例如在1年之中，基金营销可能只有3个月的行情，银证通只有2个月的行情（股市大涨之机），而股市低迷对债市而言可能就是利好。此外，还必须随时关注国家产业调控政策对住房按揭、汽车按揭业务的影响，以及国际市场汇率、利率波动对零售银行相关业务的影响。

第三，个人金融服务可以超越金融理财的范畴，扩展到客户生活的方方面面，从而将银行与客户联系得更为紧密。关于这一点，下面将结合客户来一起分析。

## （4）变量3：营销渠道

# 零售药店个人工作总结简单十条 零售药店年终工作总结篇三

一、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，做好承上启下的桥梁作用，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，增强本店的凝聚力。

二、做好药品管理，保证足够的货源和药品供应，在工作中根据季节的变化用药情况及时调整进药计划，做到药品常用常新，对于顾客急需的店内暂时没有的药品我们帮他从总店订购，方便了他们的及时用药；药品入库后，认真做好进药的查对和验收；认真做好药品的有效期管理和药品的日常养护，每日观察温度、湿度的变化，并做好登记工作；按规定分类储存陈列药品，以利于顾客选购；严格执行国家的药品价格政策，明码标价；销售处方药时凭处方销售，处方按规定保存备查，同时设立非处方药品专柜，贴有明显的区域标识。

三、做好财务对账工作，根据公司的统一管理及要求，每天进行结账并及时缴存现金及财务报表，盘库结束后及时汇总相关信息送交财务，做到药店帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确，严格执行药品销售价格，无论选择何种支付方式均实行同价。

四、努力改善服务态度，提高服务质量，为群众选药、购药提供健康咨询服务，让他们买到安全、放心的药品；营业人员仪表端庄，热情接待顾客，使药店成为面向社会的文明窗口。

五、尊重和服从社保、药监等管理机构的领导，及时将上级精神贯彻传达到每一个员工，严格遵守《中华人民共和国药品管理法》和执行医保卡刷卡管理的相关规定，及时完善从业人员的健康证明、教育培训等档案资料，做到依法经营。

六、保证环境秩序优良，店堂整洁明亮，保证没有与经营无

关的物品堆放，没有闲杂人员长时间逗留，没有未经许可的坐堂医生开展诊疗服务。

一年来尽管做了许多工作，但仍存在众多不足之处，一是专业理论知识有所欠缺；二对工作创新力度不足。面对20xx年的工作，我深感责任重大，重点做好以下几个方面工作：一是爱岗敬业，顾全大局，努力提升自己的各项业务素质，严格要求自己，强化服务质量；二是加强团结协作，创造最良好、无间的工作环境，发挥员工最大的工作热情，打造一个最优秀的团队；三是坚持对药品缺断货的追踪，及时调整药品结构并合理控制库存；四是强化现场管理力度，认真落实药店环境、卫生，树立良好形象，努力提升总体业绩。

## **零售药店个人工作总结简单十条 零售药店年终工作总结篇四**

观念可以说是一种较为固定性的东西，一个人要改变自己原有的观念，必须要经过长时间的思想斗争。虽然销售是大同小义的事。但是，不同的产品面对的适应人群不一样，消费群体也不同。不同的公司销售模式也有差别。必须由原来的被动工作转变为现在的主动开发客户等很多观念。

作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的各项手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守公司的各项规章制度；

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；

7、完成领导交办的其它工作。岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，首先自己能从产品知识入手，在了解产品知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面在营销的模式上要积极思考并补充完善。

片有一个客户在作，就3月份拿了二件货。贵州市场：头孢克肟咀嚼片贵州遵义有三个客户在，硫普罗宁注射液分别在贵州泰亿、贵州康心、贵州民生、以及遵义地区都有客户作。其中，贵州康心全年销量累积达到14件，其它地区的销量也并不理想。从以上的销售数据来看，云南基本上属于空白市场。头孢克肟咀嚼片在贵州也基本是空白。硫普罗宁占据贵州市场份额也不到三分之一。从两地的经济上、市场规范情况来看，云南比贵州要有优势。从产品结构来看，头孢克肟咀嚼片走终端。（就两地的经状况而言在同类产品中属于高价位的产品）硫普罗宁注射液，盐酸倍他洛尔滴眼液只能做临床。（临床品种进医院都需中标，前期开发时间较长）。面临的局势也相当严峻的。

1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，做好客户关系。



2、在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。(建议：一切与外界联系的方式都能使用；如qq□新浪uc□email)

3、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

1、每周要增加2个以上的新客户，还要有3到6个潜在客户。

2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备才有可能不会丢失这个客户。

4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8、自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10、为了今年的销售任务每月我要努力完成8到15万元的任务额，为公司创造更多利润。

以上就是我这一年的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自己最大的贡献。

## **零售药店个人工作总结简单十条 零售药店年终工作总结篇五**

然而更多中小型商场抱着能省则省的态度，培训预算每年没有固定的比例。很多酒店为了节省培训经费，除了自己做一些技能业务培训外，一般会直接聘请资深管理人员担任中高层管理人员，在做管理的同时，兼做培训。

20xx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%，\*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\*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。

20xx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[]20xx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。

### **（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20xx年底，公司领导痛下决心，开展培训改革，把300\*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长时间，会了多少内容，而是在工作你会用多少。

## （二）态度技能两手抓