

# 2023年药店工作总结与工作计划 药店店长工作计划(实用7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。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 药店工作总结与工作计划 药店店长工作计划篇一

营业员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，。

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

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。

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。

1、不要单方面的一味询问。缺乏经验的药店营业员常常犯一个错误，就是过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使顾客有种“被调查”的不良感觉，从而对药店营业员产生反感而不肯说实话。

2、询问与药品提示要交替进行。因为“药品提示”和“询问”如同自行车上的两个轮子，共同推动着销售工作，药店营业员可以运用这种方式一点一点地往下探寻，就肯定能掌握顾客的真正需求。

3、询问要循序渐进。药店营业员可以从比较简单的问题着手，如“请问，您买这种药是给谁用的？”或“您想买瓶装的还是盒装的？”，然后通过顾客的表情和回答来观察判断是否需要再有选择地提一些深入的问题，就象上面的举例一样，逐渐地从一般性讨论缩小到购买核心，问到较敏感的问题时药店营业员可以稍微移开视线并轻松自如地观察顾客的表现与反应。

1、做好“听”的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听顾客的讲话；其次要做好业务上的准备，对自己销售的药品要了如指掌，要预先考虑到顾客可能会提出什么问题，自己应如何回答，以免到时无所适从。

2、不可分神，要集中注意力。听人说话也是一门学问，当顾客说话速度太快、或与事实不符时，药店营业员绝不能心不在焉，更不能流露出一不耐烦的表情。一旦让顾客发觉药店营业员并未专心在听自己讲话，那药店营业员也将失去顾客的信心，从而导致销售失败。

3、适当发问，帮顾客理出头绪。顾客在说话时，原则上药店营业员要有耐性，不管爱听不爱听都不要打断对方，可是适时地发问，比一味地点头称是、或面无表情地站在一旁更为有效。一个好的听者既不怕承认自己的无知，也不怕向顾客发问，因为她知道这样做不但会帮助顾客理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励顾客讲话，药店营业员不仅要用目光去鼓励顾客，还应不时地点一下头，以示听懂或赞同。例如：“我明白您的意思”、“您是说……”、“这种药很不错”，或者简单地说一声：“是的”、“不错”等等。

4、从倾听中，了解顾客的意见与需求。顾客的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让顾客的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到顾客的真正需求之前，就要找出话题，让顾客不停地讲下去，这样不但可避免听片断语言而产生误解，而且

药店营业员也可以从顾客的谈话内容、声调、表情、身体的动作中观察、揣摩其真正的需求。

5、注意平时的锻炼。听别人讲话也是一门艺术。药店营业员在平时同朋友、家人、服务对象交谈时，随时都可以锻炼听力，掌握倾听技巧，慢慢地就可以使倾听水平有很大的提高，而且也可以从倾听中学到许多有用的知识。

## 药店工作总结与工作计划 药店店长工作计划篇二

1)每周一次对所负责大药房的竞争敏感品种进行调研，向企业提出商品和价格调整建议，保证商品的竞争优势。

2)每月关注附近新开店情况，总结顾客群体变化，掌握顾客用药习惯和消费动向，组织店内人员进行分析，为药店经营提供可参考的依据。

3)全年对周边新药店进行跟踪调研，通过扩大宣传，差异化经营，调整商品结构。

1)要求店员每天对每位进店顾客宣传会员卡的优势，鼓励顾客办理会员卡。

2)每周利用周例会时间对店员强调会员卡办理的重要性，同时制定办卡任务，对积极办理会员卡的店员进行表扬。

2)对会员分类管理，定期销售的顾客发短信，不定期的游离顾客打电话，打电话的内容不局限于活动通知，还要有健康咨询。争当顾客的健康顾问。

3)对忠实顾客档案中的个人信息实时更新，从而保证忠实顾客的稳定性。

2)每旬对全员的品类销售占比进行总结，分析销售薄弱店员

的销售品类，店长帮助其学习高毛利的品类进行销售，以提高毛利率。

1) 店长利用每日早会带领店员共同学习一品新的品类分析，下班前对当班店员进行考核，对内容掌握没有达到标准者店长陪同一起学习指导此店员掌握为止。

2) 店长利用每日店内无顾客时间，让店员扮演顾客角色，店长扮演店员角色进行现场联合用药服务模拟演练，然后大家共同分析总结成功的经验，以提高客单价。

4) 带动全员销售积极性，每月评选创利之星，用15%效益工资一部分作为奖励，形成良好的竞争氛围，为门店创造更大的效益。

1) 店长和药师针对店内人员分别进行公司制度、行业法规、企业制度和营销等方面知识的培训，在日常工作中进行考核，每月店长按时完成工作检查与考核，考核结果与薪酬挂钩，同时奖优罚劣。

2) 利用每日早会由夜班组长组织店内人员对公司服务手册内容进行学习，交流销售技巧，提高人员服务水平。

4) 临节假日期间，由四防安全组长组织员工对四防安全知识进行培训，提高员工的防范意识。

5) 组织技术过硬、销售经验丰富的员工对新员工进行产品知识、联合用药、销售技巧、企业文化理念等方面知识的重点培训。并通过日常的实际表现进行综合考核。

6) 根据季节变化，店长组织药师对应季品种的商品知识、销售技巧、联合用药及养护知识进行培训，并在每次培训后利用。

1)培养店员全面推荐药品习惯，加强店员对商品知识的学习，使库存商品不滞销。

3)做好每月的商品盘点工作，每周坚持抽点30品常动药品库存，保证商品的帐货相符。

4)每天店长组织人员进行一个品种的品类分析，研究该品类的毛利及商品结构情况，提升品类管理的水平。

5)店长每周汇总，对未经营的新品、处方品种积极向公司产品管理部反馈，对仓库到货品种及时提报门店要货计划。针对低毛利医院跑方品种跟踪及时，积极补充，充分利用替代品种，保证销售不流失顾客。

1)加强特惠日、会员日的口头宣传力度，做到对每名店员活动用语跟踪督促，对于未按要求宣传的店员计入月末考核扣分项，活动品种牢记按疗程销售宣传。

2)20xx年，xx路连锁店将会员卡升级工作作为日常工作的重点项，要求收银员对每位持卡顾客及时升级换卡并进行电子券宣传，充分利用8月份的会员积分清零活动，大力发展新会员，增加会员销售，宣传双倍积分，定期对会员进行用药回访，稳固会员群体。

3)丰富会员日、特惠日店堂内外的美化宣传工作，在活动日当天早8:00点前将室内外悬挂的气球□pop海报，挂条等进行宣传。

4)对会员日、特惠日等活动后销售情况总结分析工作，销售指标量化到个人，销售份额分析到个人;通过分析结果有效指导店员后期活动日的销售提升;依据会员日、特惠日顾客消费记录，在活动前1天进行电话回访或短信回访，回访实行个人负责制，每位店员负责回访与自己管理柜台相对应的忠实顾客，询问患者病情并告知其服用品种折扣情况，巩固忠实顾

客群体。

1) 结合门店日常经营活动，定期的对客户进行回访。

2) 日常生活中要常沟通，以亲情化的服务认真的对待大客户，并对客户资料及时的进行维护。

1) 结合医保目录品种与公司经营品种，定期进行维护，保证医保目录品种及时满足划卡需求。

2) 针对公司不定期下发的调价通知，每次安排收银员查找调价品种是否为医保目录品种，若为划卡品种，收银员保证在其下班前完成价格修改工作，如完成不了交接给专人负责，店长负责监督、指导，保证此项工作完成落实。

1) 加强四防安全管理，每日进行四防安全检查，每月月底对四防安全工作进行总结，防止安全隐患存在，发现问题立即整改，对不能解决的问题立即上报综合管理部，保证经营工作正常进行。

2) 加强夜售期间的管理，店长每月检查夜售二次，对存在的问题及时指出并予以纠正，保证夜售工作的安全顺利进行，值班人员对每天的夜班工作要有记录，随时检查，保证无事故发生。

3) 临近节假日期间，加强对员工的四防安全知识培训，提高员工的安全防范意识。

4) 店长加强对店内资金及每日存销售款的管理，保证全年无重大安全事故发生。

1) 每月对gsp知识进行学习，并及时对店员进行培训、考核，严格遵循gsp管理，并定期进行自检，纠正不足，不断提高企业程序化管理水平。

2) 药品销售管理:店长每月组织店员学习一次关于药品质量方面的培训,让店员知道质量的重要性,在门店售出的每一盒药品必须当面检查,保证顾客用药安全。

3) 门店由当班组长对每次到货的品种进行最小包装验收;在销售付药时,对顾客购买的商品营业人员要进行复核查看;每个月月末盘点时对在店商品进行一次综合性的养护,同时按照公司的要求落实不良反应监测管理工作。

1)xx路店一月份将每日利用早会时间与每周例会将个人的销售和毛利情况进行统计,并对个人销售完成不好的进行分析,使其在每日销售的过程中能够弥补当日的不足,提高销售与毛利率。

2)xx路店一月份重点分析指标日跟踪、旬分析、月总结的分析工作及相应调整措施是否到位,根据指标的完成情况做好每天销售分析。

3) 正确提报要货计划,保证经营的持续增长。

4) 做好不同价位商品提报,满足顾客需求;建立顾客需求及本店断档品种登记,并及时调拨,培养更多的忠实顾客群。

1) 店长坚持每天用同样卫生标准检查门店,及时整改,实行划分责任制,每个人设立责任区,对卫生不合格者,现场对比差距,马上整改,并以此项工作作为月末效益分配的部分依据,保证为顾客营造一个干净、整洁的购药环境。

2) 各项记录性工作分组负责、带班长做好督导工作,每周店长对记录性表格进行培训及检查,保证各项记录的时效性。

本月通过早例会和旬例会的形式,由店长负责,组织全体店员学习公司新的规章制度和最近下发的网上通知,让所有店员熟知公司的制度和最近的要求规范,将增加制度培训的频



次，通过多次灌输强化记忆，同时店长将重视对制度执行、通知落实情况的检查，凡有执行不到位的必须将责任落实到每人，并且在旬例会中分析原因，杜绝再次发生。

1) 店长派人分管店内的设备设施，每天进行对店内的设备设施进行检查和维护，发生损坏情况及时反应给店长及综合综合管理部，及时进行维修，降低固定资产的损耗。

2) 建立门店固定资产、低值易耗品台帐，对门店增减损耗的项目及时记录，保证公司财产的合理利用。

3) 对固定资产的使用都有明确要求，保证资产的有效利用，爱护集体财产，保证固定资产不流失。

本店全员重视节约，反对浪费，加强对店内电话接打情况进行监督，节约用水用电，正确提报要货计划，降低调拨费用产生，加强对电话使用的检查，禁止打私人电话，降低门店费用。

1) 店长严格按照企业备用金管理制度每周不定时检查门店备用金使用情况，无截留、挪用、借贷、私藏销货款现象；店长每天上、下午对门店收银员的备用金使用情况及零钱准备情况进行检查。

2) 销售款必须当日存到指定银行帐户，保证销货款无坐支挪用现象，对不能及时存入的要上报相关部门，并监督收银员将销售款放到保险柜，确保资金的安全。

3) 要求门店夜售闭店时，必须将销售款存入保险柜或藏于其它地方，个人贵重物品严禁放置店内明显处，加强防盗抢意识，确保资金安全。

## 药店工作总结与工作计划 药店店长工作计划篇三

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。

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。

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。

## 药店工作总结与工作计划 药店店长工作计划篇四

- 1、提高医疗安全认识：严格执行处方调配的“四查十对”和患者用药交代，尽最大可能杜绝差错事故发生。
- 2、认真核发药品卫材，做到账物相符，减少药品损失。
- 3、进一步加强麻、精药品的管理，严格执行麻、精药品的“五专一定”确保采购，保证使用安全。
- 4、认真做好药品的缺货登记和近效期催销，并及时上报，采购药品，保证临床药品供应。
- 5、加强和各科室沟通，征询科室用药计划，满足临床需求。

进一步加强卫生部38号文件的学习，把抗菌药物各项指标力争控制在范围内：门诊患者抗菌药物处方比例不超过20%，住

院患者抗菌药物使用率不超过60%，抗菌药物使用强度力争控制在40ddd以下，进一步落实抗菌药物处方点评制度。

1、药房实行全天24小时值班，最大限度的保证临床科室用药。

1、加强业务学习，提高科室人员业务素质。主动参加医院举办的各类学习培训，提高服务的能力和水平。鼓励科室人员加强职称、职业资格考试，广泛开展各种学习交流，推进全体科室人员业务素质有新的提高。

2、加强礼仪培训，提高科室人员职业素质。了解患者及家属在医护工作中的心态表现，培养针对性的服务认识和随机应变的服务能力，多使用敬语、谦语、雅语，增加协作精神，尽量避免医患冲突，及时处理各种矛盾，不断提高医院专业服务水平。

要定期对不足的服务工作进行分析，找出存在的共性问题，做到举一反三，杜绝服务差错和事故的发生。参与药品质量的检查和服务纠纷的处理，消除本位思想，学会站在全院的角度学习和处理问题。从整体上加强和推进服务工作的规范化和标准化。

本着为科室发展和对事业负责的态度，引入新的工作机制，实现科室管理的最佳配置，从多方面培养锻炼全体人员，激发全科人员的创新认识和实干精神，增强服务工作的主动性和前瞻性。要结合本科室的特点，要围绕科室管理的重点、难点问题，提出切实可行的解决办法和改进措施，并在服务工作实践中总结提炼，真正体现向服务要质量、向服务要效率、向服务要效益，圆满完成医院下达药剂科的各项工作任务。

## **药店工作总结与工作计划 药店店长工作计划篇五**

1、每周一次对所负责大药房的竞争敏感品种进行调研，向企

业提出商品和价格调整建议，保证商品的竞争优势。

2、每月关注附近新开店情况，总结顾客群体变化，掌握顾客用药习惯和消费动向，组织店内人员进行分析，为药店经营提供可参考的依据。

3、全年对周边新药店进行跟踪调研，通过扩大宣传，差异化经营，调整商品结构。

1、要求店员每天对每位进店顾客宣传会员卡的优势，鼓励顾客办理会员卡。

2、每周利用周例会时间对店员强调会员卡办理的重要性，同时制定办卡任务，对积极办理会员卡的店员进行表扬。

2、对会员分类管理，定期销售的顾客发短信，不定期的游离顾客打电话，打电话的内容不局限于活动通知，还要有健康咨询。争当顾客的健康顾问。

3、对忠实顾客档案中的个人信息实时更新，从而保证忠实顾客的稳定性。

2、每旬对全员的品类销售占比进行总结，分析销售薄弱店员的销售品类，店长帮助其学习高毛利的品类进行销售，以提高毛利率。

1、店长利用每日早会带领店员共同学习一品新的品类分析，下班前对当班店员进行考核，对内容掌握没有达到标准者店长陪同一起学习指导此店员掌握为止。

2、店长利用每日店内无顾客时间，让店员扮演顾客角色，店长扮演店员角色进行现场联合用药服务模拟演练，然后大家共同分析总结成功的经验，以提高客单价。

4、带动全员销售积极性，每月评选创利之星，用15%效益工资一部分作为奖励，形成良好的竞争氛围，为门店创造更大的效益。

1、店长和药师针对店内人员分别进行公司制度、行业法规、企业制度和营销等方面知识的培训，在日常工作中进行考核，每月店长按时完成工作检查与考核，考核结果与薪酬挂钩，同时奖优罚劣。

2、利用每日早会由夜班组长组织店内人员对公司服务手册内容进行学习，交流销售技巧，提高人员服务水平。

4、临节假日期间，由四防安全组长组织员工对四防安全知识进行培训，提高员工的防范意识。

5、组织技术过硬、销售经验丰富的员工对新员工进行产品知识、联合用药、销售技巧、企业文化理念等方面知识的重点培训。并通过日常的实际表现进行综合考核。

6、根据季节变化，店长组织药师对应季品种的商品知识、销售技巧、联合用药及养护知识进行培训，并在每次培训后利用。

1、培养店员全面推荐药品习惯，加强店员对商品知识的学习，使库存商品不滞销。

3、做好每月的商品盘点工作，每周坚持抽点30品常动药品库存，保证商品的帐货相符。

4、每天店长组织人员进行一个品种的品类分析，研究该品类的毛利及商品结构情况，提升品类管理的水平。

5、店长每周汇总，对未经营的新品、处方品种积极向公司产品管理部反馈，对仓库到货品种及时提报门店要货计划。针

对低毛利医院跑方品种跟踪及时，积极补充，充分利用替代品种，保证销售不流失顾客。

1、加强特惠日、会员日的口头宣传力度，做到对每名店员活动用语跟踪督促，对于未按要求宣传的店员计入月末考核扣分项，活动品种牢记按疗程销售宣传。

2□20xx年，xx路连锁店将会员卡升级工作作为日常工作的重点项，要求收银员对每位持卡顾客及时升级换卡并进行电子券宣传，充分利用8月份的会员积分清零活动，大力发展新会员，增加会员销售，宣传双倍积分，定期对会员进行用药回访，稳固会员群体。

3、丰富会员日、特惠日店堂内外的美化宣传工作，在活动日当天早8：00点前将室内外悬挂的气球□pop海报，挂条等进行宣传。

4、对会员日、特惠日等活动后销售情况总结分析工作，销售指标量化到个人，销售份额分析到个人；通过分析结果有效指导店员后期活动日的销售提升；依据会员日、特惠日顾客消费记录，在活动前1天进行电话回访或短信回访，回访实行个人负责制，每位店员负责回访与自己管理柜台相对应的忠实顾客，询问患者病情并告知其服用品种折扣情况，巩固忠实顾客群体。

1、结合门店日常经营活动，定期的对大客户进行回访。

2、日常生活中要常沟通，以亲情化的服务认真的对待大客户，并对客户资料及时的进行维护。

1、结合医保目录品种与公司经营品种，定期进行维护，保证医保目录品种及时满足划卡需求。

2、针对公司不定期下发的调价通知，每次安排收银员查找调



价品种是否为医保目录品种，若为划卡品种，收银员保证在其下班前完成价格修改工作，如完成不了交接给专人负责，店长负责监督、指导，保证此项工作完成落实。

1、加强四防安全管理，每日进行四防安全检查，每月月底对四防安全工作进行总结，防止安全隐患存在，发现问题立即整改，对不能解决的问题立即上报综合管理部，保证经营工作正常进行。

2、加强夜售期间的管理，店长每月检查夜售二次，对存在的问题及时指出并予以纠正，保证夜售工作的安全顺利进行，值班人员对每天的夜班工作要有记录，随时检查，保证无事故发生。

3、临近节假日期间，加强对员工的四防安全知识培训，提高员工的安全防范意识。

4、店长加强对店内资金及每日存销售款的管理，保证全年无重大安全事故发生。

1、每月对gsp知识进行学习，并及时对店员进行培训、考核，严格遵循gsp管理，并定期进行自检，纠正不足，不断提高企业程序化管理水平。

2、药品销售管理：店长每月组织店员学习一次关于药品质量方面的培训，让店员知道质量的重要性，在门店售出的每一盒药品必须当面检查，保证顾客用药安全。

3、门店由当班组长对每次到货的品种进行最小包装验收；在销售付药时，对顾客购买的商品营业人员要进行复核查看；每个月月末盘点时对在店商品进行一次综合性的养护，同时按照公司的要求落实不良反应监测管理工作。

1□xx路店一月份将每日利用早会时间与每周例会将个人的销

售和毛利情况进行统计，并对个人销售完成不好的进行分析，使其在每日销售的过程中能够弥补当日的不足，提高销售与毛利率。

2□xx路店一月份重点分析指标日跟踪、旬分析、月总结的分析工作及相应调整措施是否到位，根据指标的完成情况做好每天销售分析。

3、正确提报要货计划，保证经营的持续增长。

4、做好不同价位商品提报，满足顾客需求；建立顾客需求及本店断档品种登记，并及时调拨，培养更多的忠实顾客群。

1、店长坚持每天用同样卫生标准检查门店，及时整改，实行划分责任制，每个人设立责任区，对卫生不合格者，现场对比差距，马上整改，并以此项工作作为月末效益分配的部分依据，保证为顾客营造一个干净、整洁的购药环境。

2、各项记录性工作分组负责、带班长做好督导工作，每周店长对记录性表格进行培训及检查，保证各项记录的时效性。

本月通过早例会和旬例会的形式，由店长负责，组织全体店员学习公司新的规章制度和最近下发的网上通知，让所有店员熟知公司的制度和最近的要求规范，将增加制度培训的频次，通过多次灌输强化记忆，同时店长将重视对制度执行、通知落实情况的检查，凡有执行不到位的必须将责任落实到每人，并且在旬例会中分析原因，杜绝再次发生。

1、店长派人分管店内的设备设施，每天进行对店内的设备设施进行检查和维护，发生损坏情况及时反应给店长及综合综合管理部，及时进行维修，降低固定资产的损耗。

2、建立门店固定资产、低值易耗品台帐，对门店增减损耗的项目及时记录，保证公司财产的合理利用。

3、对固定资产的使用都有明确要求，保证资产的有效利用，爱护集体财产，保证固定资产不流失。

本店全员重视节约，反对浪费，加强对店内电话接打情况进行监督，节约用水用电，正确提报要货计划，降低调拨费用产生，加强对电话使用的检查，禁止打私人电话，降低门店费用。

1、店长严格按照企业备用金管理制度每周不定时检查门店备用金使用情况，无截留、挪用、借贷、私藏销货款现象；店长每天上、下午对门店收银员的备用金使用情况及零钱准备情况进行检查。

2、销售款必须当日存到指定银行帐户，保证销货款无坐支挪用现象，对不能及时存入的要上报相关部门，并监督收银员将销售款放到保险柜，确保资金的安全。

## **药店工作总结与工作计划 药店店长工作计划篇六**

1。以药品质量为第一，保障人们安全用药监督gsp的执行，时刻考虑公司的利益耐心热情的做好本职工作任劳任怨。

2。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起好承上启下的桥梁作用。

3。以身作则做员工的表率。树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4。加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理和培训店员专业知识（店长每天利用早会时间培训病症并且结合病症来联合药品学习并且填加销售技巧）。对来店时间较短的营业员每天进行货位考试。

## 5、培养忠实顾客

(1) 把长期用药患者的电话及用药品名及用药结束日期记录下来会员日或店内有活动时打电话通知。

(2) 加强店员对顾客亲情化服务，每日在店内进行巡视，对服务不够完善的顾客，在顾客走后，进行及时指导并在每月评选出服务标兵，在店里进行公示提高员工服务热情。

(3) 增加疗程用药药品储备，增加必备品种，合理库存并在每天安排2名营业员负责对断档品种进行调拨，避免因门店人为断档而影响销售。

6. 加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

## 药店工作总结与工作计划 药店店长工作计划篇七

新开发了广东、广西、云南、湖北、湖南、北京、天津、江苏、安徽、辽宁、河南、山西、内蒙、浙江、新疆等省，完成了地区经理的招聘、考察工作，达到了网络布点的效果，为下半年的点面发展奠定了一定的基础。

通过公司的大力支持，关闭了太和 market，保证了销售价格的上升，释放了市场开拓费用，基本上遏制了低价冲货、窜货、为市场的进一步发展提供了保障，也给以前老业务员提供了一定的信心，市场在稳定发展。

上半年年公司销售费用除了一次武汉会议、武汉试点会议费用、出差费用外，公司对市场投入较少，但货款回收基本上实现了60天内90%以上。

20xx年全年计划销售70万盒，力争100万盒，需要对市场问题

进行必要的分析，对进行更细致的划分，并进行必要的工作指导和要求。

经过与业务员的大量沟通，业务员缺乏对公司的信赖，主要原因是公司管理表面简单，实际复杂，加上地区经理的感情及不合适的沟通措辞其他相关因素，造成了心理上的压力，害怕投入后市场进行新的划分、或市场的失控，造成冲货、窜货的发生，不愿意进行市场投入，将变为情感的销售，实际上，因为低利润的原因，这样的情况将可能持续到每个市场的润利润在10000以后才有所改变。

如果强制性的进行市场的划分，因为公司没有进行必要的投入、更没有工资、费用的支持，加上产品的单一、目前利润很少，并没有让业务员形成对公司的依赖、销售代表对公司也没有无忠实度，势必造成市场竞争的混乱，相互的恶性竞争，不仅不能拓展市场，更可能会使市场畏缩。

所有经营活动必须有一个统一的营销模式，而不是所谓的放任自流，凭借代理商的主观能动性去把握和操作市场，因为产品价格定位、产品用途的定位、同类产品的竞争分析等综合因素的考虑，更不可能期望于业务员替换单盒利润空间大的某个产品，事实上也是如此，与我来公司的前提出的以Otc□以农村市场为目标市场的市场销售定位为主、以会议营销实现网络的组建和管理，迅速提高市场的占有率。而依据业务员的自觉性来任其发展，公司只能听凭市场的自然发展，失去主动性。

，司对市场支持工作基本上为0，而所有新产品进行市场开拓期，没有哪个企业没有进行市场的适当投入，因为目前医药市场的相对透明，市场开拓费用的逐步增加，销售代表在考虑风险的同时，更在考虑资金投入的收益和产出比例，如果在相同投入、而产出比例悬殊过大，代表对其的忠实度也过底。而比较成功的企业无疑在新产品进入市场前期进行必要的支持与投入。

新业务员及绝大部分业务员对公司管理存在较大的怀疑，几乎所有人的感觉是企业没有实力、没有中外合资企业的. 基本管理流程，甚至彼此感觉缺乏信任、没有安全感。

企业发展的三大要素之一是人力资本的充分发挥、组织行为的绝对统一、企业文化对员工的吸引及绝对的凝聚力。

管理的绝对公平和公正、信息反馈的处理速度和能力的机制的健全。而目前公司在管理问题上基本还是凭借主观的臆断而处理问题。

1、北京、天津

2、上海

建议：公司必须进行市场的投入，对上海实行单独的操作模式，实行底薪加提成的薪金制度，作为公司的长线投资市场。

3、重庆

其从事新药推广时间短，地区管理经验不足，但为人勤奋，经济能力弱，可能会扣押业务代表的工资、费用，挫伤业务代表的积极性。根据以往的工作经历，喜欢冲货、窜货。

市场要求：

必须保证有1000个以上终端，对目前的市场进行必要的摸底，然后要求招聘招商。注意了解货物流向。

4、黑龙江

5、辽宁

有较长时间的otc操作管理经验，市场熟悉，但辽宁市场混乱，

尤其是otc竞争激烈，一般要店促销人员很多，费用过大，需要提醒向农村市场转移。

下半年销售任务：36000盒实际回款28800盒公司铺底7200盒

## 6、河北

能力强、但缺乏动力

要求开发：石家庄唐山秦皇岛、邢台保定等9个地区

## 7、河南

要求开发17个地区中的10个地区

## 8、湖北

要求下半年继续召开会议，进行农村推广

## 9、湖南

进行协助招商。

## 10、广东

## 11、广西

要求开发otc市场，

## 12、浙江

## 13、江苏

## 14、安徽

15、福建

报纸招聘

16、江西

报纸招聘

17、山东

确定唯一的总代理，总负责制度，进行必要的市场协助划分。

18、四川

19、贵州

20、云南

协助招聘

21、陕西

报纸招聘

22、新疆

根据目前市场情况，应该确立以目前地区经理为主要负责人、网络拓展的基础的整体思想，仍然将市场定位在otc及农村市场上，必须加强对市场网络组建的要求，保障点面的结合工作。

2、在8月底前，要求全部代表进行必要的招商、招聘工作，要求在当地招聘，费用控制在20xx内，公司用货物支持，对不能配合的地区经理资格。对招商业成功的地区实行奖励，凡新开发的地区，一次性销售5件以上，给予1件的奖励。



公司应该形成规范的管理，绝对避免给业务员造成管理混乱、动荡的错觉，明确一切销售活动都是为公司发展的观念，树立管理者的威信，明确目前是市场开发阶段，业务员并非能赚取多少利润的现状，让业务员全心投入；指定公司以otc□会议推广销售的网络组建模式，再实现适当的微调，而不是放任自流。

要求公司做好如下的工作：

所有销售都是为公司服务，所有员工都是企业的资源，销售活动是为企业发展服务。无论销售公司的什么产品，都是属于公司。而全部的网络、人员本身就是公司的资源，应该充分利用此资源，进行整体营销售及管理。

成都既然已经成立了营销售中心，应该将整个业务转移到成都，所有合同的管理、合同的审查、货款的催收、商业档案收集及管理、发货的确定等等，乐山只能作为特殊合同的审批、和后勤保障工作。

没有哪个企业销售中心根本不知道详细的发货情况、销售情况、回款情况的，这无论对市场的信息反馈还是市场控制都不利，营销中心对市场的决策主要信息来源为各种销售数据，如果失去这些数据，营销中心失去意义。

因此，具体要求为：

### 1、成都的智能：

负责全部的销售工作，乐山应该将全部的信息反馈直接转交到成都，成都进行必要的信息处理，而不是出现许多乐山事先进行处理、处理不下来后再让成都处理的局面，让业务员失去对企业的信任度。

### 2、乐山的智能：

提供每天的销售信息，发货、回款信息，应该严格管理，对重大合同实现审批。只能作为后勤保障和问题的最终决断处理。

1、召开一次全国地区经理会议，规定统一的市场运做模式，加强业务员对企业的信心，提高对企业的凝聚能力。

2、要求对市场进行细分、进行招商、招聘，费用有公司采取用药品冲抵的方法，减少公司现金的支出。

3、继续加大对市场的保护，要求统一销售价格。加大对市场的支持力度。

4、加强对合同和商业的管理。

附件：

1、分销商的合同管理

2、招商的利弊管理-----会议培训

3、20xx年上半年销售情况及下半年工作销售指标