

2023年药房医保政策培训心得体会(通用5篇)

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

药房医保政策培训心得体会篇一

自从参加了药店店员培训之后，了解到了要当一名让客户信任的药店药师，除了有一个好的服务之外，还要有扎实的能力。下面是本站小编为大家收集整理的药店店员培训心得体会，欢迎大家阅读。

本人自参加工作以来，在各药店领导和各位同仁的关怀帮助下，通过自身的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务不断提高。工作多年来，我的政治 和业务素质都有较大的提高。

在药店工作期间，认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。热情服务，耐心解答问题，为患者提供一些用药的保健知识，在不断的实践中提高自身素质和业务水平，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。由于药品是用于防病治病，康复疗养，以防假药劣药的流通，做一个合格的药品把关者。

当患者购药时，我们应该礼貌热心的接受患者的咨询。并了解患者的身体状况， 为患者提供安全、有效、廉价的药物，

同时向患者详细讲解药物的性味、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，让患者能够放心的使用。配药过程中不能随意更改用药剂量，有些药含有重金属，如长期使用将留下后遗症和不良反应，保证患者用药和生命安全，通过知识由浅至深，从理论到实践，又通过实践不断深化对药理学的理解也总结了一些药理常识，如下：

一、掌握了中药材的鉴别方法，常用的有基源鉴别法，性状、显微镜和理论鉴

别法，有经验鉴别法比较简便易行(眼看、手模、鼻闻、品尝和水试、火试)

以中药性状鉴别方法为例：

如何鉴别茎木类中药：包括药用木本植物的茎或仅用其木材部分，以及少数草本植物的茎藤。其中，茎类中药药用部位为木本植物茎藤的，如川木通、鸡血藤等；药用为本草植物茎藤的，如天仙藤；药作为茎枝的，如鬼见羽；药用为茎髓部的，如灯山草、通草等。木类中药药用部位木本植物茎形成层以内各部分，如苏木、沉香、树脂、挥发油等。

鉴别根茎的横断面是区分双叶植物根茎和单子叶植物根茎的重点. 双子叶植物根

茎外表常有木栓层，维管束环状排列，木部有明显的放射状纹理中央有明显的髓部，如苍术、白术等。单子叶植物根茎外表无木栓层或仅具较薄的栓化组织，通常可见内皮层环纹，皮层及中柱均有维管束小点散布，无髓部，如黄精、玉竹等。另外，还有皮类中药、叶类中药、花类中药、果实及种子中药、全草类中药、藻菌地衣类中药、树脂类中药和矿物、动物类中药的性状鉴别。

二、践了中药的炮制、加工等技术，例如：

通过炮制可以增强药疗效，改变或缓和药物的性能，降低或消除药物的毒性或副作用，改变或增强药物作用的部位和趋向，便于调剂和制剂。增强药物疗效：如炒白芥子、苏子、草决明等被有硬壳的药物，便能煎出有效成份；羊脂炙淫羊藿可增强治阳萎的功效；胆法制南星可增强镇茎作用。

改变可缓和药物的性能：不同的药物各有不同的性能，其寒、热、温、凉的性味偏盛的药物在临床应用上会有副作用。如生甘草清热解毒，蜜炙后有补中益气；生蒲黄活血化瘀，炒炭止血。降低或消除药物的毒性或副作用，有的药物疗效较好，但有太大的毒性或副作用，临床上应用不安全，如果通过炮制便能降低毒性或副作用，如草乌、川乌、附子用浸、漂、蒸、煮加辅料等方法可降低毒性。

本人自20xx年在府都药店工作以来.认真学习《药品管理法》《药品监督管理办法》《中华人民共和国食品法》《药品经营质量管理规范》，等相关的法律法规,在工作中跟同事互相帮助,本人以全心全意为人民服务的精神,待人礼貌,服务热情,以自己所学的医学知识,尽可能耐心,细心的回答患者的问题.在药店领导的关心和帮助下,不断的提高自己的自身素质和业务技术水平,很好的完成各项任务.

由于药品是广大人民群众用来防病,治病中必不可少的特殊商品,药品质量的优劣直接关系到患者的身体健康和生命危险.所以在府都药店任职期间,为了能使患者买到放心药.本人严格按照《药品管理法》.严把质量关,杜绝假药,劣药流入本店.同时加强对特殊药品的管理工作.严格执行《麻醉药品》《放射,性药品》《医疗用毒性药品》和《药品经营质量管理规范》,《处方药与非处方药分类管理办法》,做到数量控制,存放合规,熟练的掌握电脑管理技术.在一定程度上保证了出入库的准确性.药品出售计价准,称量准,交货准,确保老百姓用药安全有效,同时认真对待每一位顾客,反映药物不良反应.详细了解情况,及时收集整理药物不良反应情况报给领导,时刻以高标准要求自己.介绍药品和宣

传商品时, 实事求是, 以药品说明书为准. 不夸大宣传, 不欺骗顾客, 老少无欺, 本着以 顾客需要至上, 急 顾客所急, 做好缺货登记和上门服务, 介绍药品, 以对症为 前提, 做到合理利用药品资源, 把握经济原则, 以低廉的价格达到满意 的效果, 坚决纠正和杜绝医药行业中的不正之风, 认真做好缺药 登记, 效期登记, 认真做 好每一张处方的调配和发放工作, 对配 伍禁忌或超量的处方能及时联系医生, 做到准确调配, 认真复核.

当患者购药时, 能够热情主动对待每一位顾客, 尽可能多了解病人的病情快速明确病情的诊断, 明确药品的适应症, 明确药品的不良反应, 注意联合用药的作用, 尽可能减少购药患者的等候时间, 尤其是对孕产妇, 老弱幼的用药事项要作耐心的解答, 使病人在服药的时候能够很好地遵守医嘱, 这样可以缩短我与患者之间的距离, 促进相互信任. 积极参加本专业的各项活动, 只有不断地学习业务知识, 掌握常见病的临床表现, 才能更好地为 广大的患者服务. 近几年来, 通过自己不断的努力在领导和同事的帮助下, 我在工作中有了很大的进步. 积累了很多 的工作经验, 平时在生活中, 能时时关注身边的医学界的学术新动向. 先后制定了《家庭 医药》《家庭医生报》等刊物来提高自己的专业技术水平. . 为了能够 更好地为广大患者提供更优质的服务, 本人想通过 这次机会申请药师, 希望各 位领导给予支持, 在今后的工作当中, 我一定会更加努力地提高自己的自生素质和专业技能来回报广大的患者朋友.

我学到了不少的有关于药品方面的知识, 也从中总结出了一些我认为比较重要的东西, 什么重要什么先做, 保证工作质量及提高工作效率。说起工作, 一般我都会提前10分钟左右到店里, 理理情愫, 准备这一天的上班。当看到顾客, 我都会微笑的说: “先生, (或其他)您好!” 类似的礼貌用语, 如“对不起” 。

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。

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。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢？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。

试探推荐

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。

通过直接性提问去发现顾客的需求与要求时，往往发现顾客会产生抗拒而不是坦诚相告。所以，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害顾客感情为原则。药店营业员可以提出几个经过精心选择的问题有礼貌地询问顾客，再加上有技巧的介绍药品和对顾客进行赞美，以引导顾客充分表达他们自身的真实想法。在询问时要遵循三个原则：

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。

耐心倾听

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任，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，让顾客不停地说下去，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。最后，提醒各位药店营业员千万不要自以为知道顾客想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过顾客的谈话来鉴定他最关心的问题，而后根据他们的需要提出合理化建议，只有这样，

才能收到事半功倍的效果。

在这，我想就我的零售药房工作实践、医药商业企业工作实践，实地采访和多年药房培训演讲经历，以及相关知识的收集积累，对药店的营销战略阐述一下我的看法。纯属一家之言，不到之处，还请专家同仁多多指正。

先请教一下：如果您经常接触的商场、银行、邮电、电信、药房或医院等服务行业，对顾客或横眉冷对、或一问就烦，您会怎么办？为什么会出现这样的情况？现在我们讨论的新时期的药房，极应加强其“优质服务”的核心理念，基于三点：

首先，有利于吸引并留住顾客。美国心理学家马斯洛的需求层次理论分析认为顾客在接受服务的同时，也希望感受到他被人接受并被尊重。新加坡东方大酒店推进“超级服务”计划中遇到这样一件事，一位咖啡厅服务员为了一桌拿着文件商谈的四位客人免受厅内人多声杂的影响，主动询问客房部有无空房供四位客人临时一用，客房部马上提供了。当这四位客人明白这些后，他们感到难以置信，事后他们在感谢信中说道：“……我们除了永远成为您的忠实顾客之外，我们所属的公司以及海外的来宾，将永远为您广为宣传。”

其次，有利于服务员自身认识的提高，端正工作态度。

第三，有利于领导者更好地发挥本店优势，调动店内员工积极性调整服务战略，赢得顾客，获取最大利润。所谓“家和万事兴”嘛。麦当劳的服务可以说是一流的，她除了严格筛选、教育、培训员工外，还有一整套激励措施，如服务级别竞争、礼貌服务竞赛等，既激发员工的服务热情，又担高了他们的工作自豪感、荣誉感。使员工真正做到将顾客的喜悦转化为自己的喜悦，从而成为专业级别的服务人员，这种态度才是“用心服务”的最高境界。

由于过去经济短缺造成了商品供应不足，服务设施长期供不

应求，所以形成卖方市场；而大锅饭的恩赐则使那些端着铁饭碗的人们有了充分的就业保障；再者计划经济也使人们在社会经济情况发生变化之时的意识相对滞后，没能够及时调整迎合市场经济的到来！依然“坐享其成”“坐吃山空”，表现的就是“横眉冷对”“一问就烦”了！现在外资企业的进入，已使药业面临的竞争国际化。无论是客观上的市场经济机制的引入、公司的要求和社会效益，还是主观上的职业的稳定、收入增加、生活改善、业务提高和事业要成功都要求药店必须为顾客提供“优质服务”，并以此作为荣耀！

例如：一位顾客因服用阿莫西林，浑身起了药疹，到药店便嚷：“你们经理呢？”一位店员马上迎上去，礼貌的说：“您好，经理现在不在，您有什么事我可以帮忙吗？”

“看您们卖的破药，让我起了一身痒疙瘩。”顾客面脸怒气。

店员还是面带笑容，“我明白了，您服用了药物以后，身上起了药疹。”店员的语音十分关切，“您别着急，我知道起药疹很难受，我能理解您，这样吧，我先给经理打一个电话，然后咱们再慢慢解决问题，您看行吗？来，您先请里边坐！”“你先打电话吧！”顾客坐了下来，但余怒未消。

店员打完电话，对顾客说：“您放心吧，我们经理正在联系厂家，我们的药都是从正规渠道进货，质量应该没问题，这件事一定给您圆满解决。您把药和小票给我看一下好吗？”此时，顾客的气已经消了不少，把小票和药给了店员。店员认真看过之后，把说明书拿给顾客看，“您看，对青霉素过敏的人用阿莫西林要小心，您可能对这类药比较敏感。”顾客看着说明书，好像明白了。店员进一步补充说：“这是人体对药物的过敏反应，停药后症状自动消失。这样吧，我给您换一盒红霉素，效果不错。”顾客终于点头了。事后，这位店员又专门打电话询问了顾客的恢复情况。

药房优质服务应该是每一位工作人员共同树立以顾客为中心

的服务意识和表现出来的行动，随时随地强调出我们服务对消费者的利益，注意工作礼仪、服务技巧，并调动我们真实的情感去关心关爱顾客，以端庄得体大方的服饰和丰富的医药专业知识去创造个人魅力、利用魅力，从而永远留住你的顾客。

推销产品的时候，在顾客认同你之前不要谈及产品，在顾客认同产品之前不要谈及价格！

只要每一位药房工作人员都从“我”开始，能从满足顾客尊重与被爱的需求角度，知道了就去做，做了就坚持做，用真心细心专心爱心为顾客服务，并时时注意工作礼仪、服务技巧和个人魅力的运用，就一定能以优质服务之道，赢得顾客，从而最终取得卓越的市场业绩，并真正能够“笑傲江湖”！

只有让员工满意才能让顾客满意，只有让顾客满意，才能使企业生存。

当我们感叹海尔的真诚到永远，享受移动的用心沟通，感受零售巨头沃尔玛的顾客永远是对的，体味麦当劳的我就喜欢时……我们终于清醒地意识到，无论是制造业还是服务业，无论是国外的还是国内的那些长盛不衰的品牌，无不是拥有优秀的企业文化背景和优质的服务内涵。正是这些优秀的企业，以一切以顾客为中心才创造了它们不朽的品牌和丰功伟绩。

今天的药店零售连锁，已不再是简简单单的价格战和促销战就能决出胜负的，医药零售连锁行业已到了服务取胜，以优质服务为核心的新的竞争阶段。

知微杜渐，未雨绸缪，我们不妨以建立药店的优质服务体系而呕心沥血，大呼疾呼，只有具备优秀的企业文化和企业文化中“顾客至上、顾客满意”的运作体系，才是我们屹立于药店丛林中不朽的丰碑。

没有文化的企业就像没有灵魂的躯壳，不以优质服务作为核心的企业就像没有血液的四肢。

首先，让我们了解一下什么样的服务才是优质服务。

优质服务是通过环境、产品、销售、员工及运作系统这五项促成因素是获得顾客良好评价和令消费者满意的要诀。

如何创造优质服务，使连锁药店在行业竞争中立于不败之地，并最终成为行业的领导企业，我认为有必要将优质服务作为一项品牌工程来建设。

优质服务是员工、运作系统(作业流程)作为软件建设和卖场形象、服务设施等作为硬件建设，是在为顾客提供全方位的服务过程中让顾客感受到既能满足顾客需求又能让顾客体验到消费乐趣的全面服务质量。

零售行业的竞争从价格战、促销战到服务战。价格战拼的是实力，竞争对手极易跟进，价格战是火拼，伤人也伤己；促销战极易模仿，药店促销较之商场有过之而无不及，促销战是血拼，拼的是资源；而服务战不易被复制，可以作为企业的核心竞争力，使企业保持基业常青。

体现在员工的优质服务：1、微笑：微笑是员工在服务过程中最生动、最简洁、最直接的欢迎词。即第一印象。2、专业：员工对公司作业流程和各项制度的熟悉程度以及专业知识决定了员工服务的准确性，应通过培训提高员工的服务技能和技巧。3、准备：随时准备为顾客提供优质服务，仅有服务意识是不够的，必须有事先的准备，准备包括思想准备和行为准备。4、重视：善待顾客不怠慢。5、细腻：善于观察，洞穿顾客消费心理。6、真诚：发自内心的，并通过适当的语言使顾客倍感亲切。

运作系统(作业流程)中的优质服务：1、放心购物工程：不

满意退换货□gsp 认证、依法经营;2 、舒心购物工程：卖场活性、环境舒适、便利;3 、关心购物工程：送药上门、便民伞、免费检测项目(测血压、身高、体重、测血脂、测骨密度、测血糖等)、休息椅等;4 、连心热线工程：服务热线、投诉热线、专家咨询热线、质量热线(不良反应监测)、专业咨询热线、活动热线、健康投递;5 、专心工程：专业、专心、专注;慢性病消费记录(高血压病人健康档案、糖尿病人健康档案、前列腺病人健康档案等)、贵重商品消费记录、个人护理品消费记录。6 、会员的分级管理：三级管理。

硬环境创造优质服务：商品和环境的活性，通过商品、卖场布置、主题促销活动等为顾客营造温馨的购物环境;通过卖场移动路线、货架管理、商品陈列等适应顾客的消费需求(视觉需求、感知需求)。

销售的产品创造优质服务：流通环节中质量的控制，给顾客提供最优质的产品，不唯贵、不唯贱、只唯对，产品的质量是顾客首选。

服务创造价值，价值催生品牌，让我们携手努力，共创药店优质服务体系。

药房医保政策培训心得体会篇二

医保是指国家为了保障人民群众的基本医疗保险需求而实施的一种社会保障制度。随着我国医疗技术的不断进步和医疗费用的日益增加，医保制度的培训变得越来越重要。在参加医保培训的过程中，我深切体会到了医保的必要性和重要性。只有通过全方位的培训，才能够让医疗机构和患者双方都能够更好地受益于医保制度。

第二段：了解医保政策和实施细则

参加医保培训，首先要了解医保政策和实施细则。在培训过程中，通过专家的详细讲解和案例的分析，我们对医保政策有了更深入的了解。例如，医保政策规定了哪些费用可以报销，哪些费用是自费项目，而这对于医疗机构来说十分重要。只有掌握了这些政策和细则，才能够正确地操作报销流程，避免因违反政策而引发纠纷。

第三段：优化医疗服务和管理

参加医保培训还可以帮助医疗机构优化医疗服务和管理。通过了解医保政策和实施细则，医疗机构可以合理调整自身的收费项目和收费标准，提供更适合患者需求的医疗服务。同时，医疗机构还可以在管理上做出相应的调整，提高获得报销的效率，减少不必要的纠纷和资源浪费。培训过程中的交流和分享也可以让各个医疗机构之间相互借鉴、共同进步。

第四段：提高患者的就医体验

医保的本质是为了保障人民群众的基本医疗保险需求，而参加医保培训可以帮助患者更好地享受医保制度的好处。通过了解医保政策和实施细则，患者可以明确哪些费用可以报销，从而减轻经济压力。同时，医保培训也可以帮助患者提高对就医流程的认识，了解如何正确地在医保系统中进行报销操作，减少不必要的麻烦。

第五段：加强医保的宣传和普及

参加医保培训之后，我深刻认识到医保制度的重要性和艰巨性。因此，我认为加强医保的宣传和普及是非常必要的。只有让更多的人了解医保政策，熟悉医保的操作流程，才能够更好地享受到医保制度带来的好处。政府和相关部门应该加大对医保培训的力度，通过多种途径宣传医保政策，提高人民群众的医保认识和保障意识。

总结：

通过参加医保培训，我对医保制度有了更深入的了解，也认识到了医保在社会保障制度中的重要性。我相信，在各方共同努力下，医保制度会不断完善，让更多的人受益于其中。同时，我们个人也要加强对医保政策的学习和了解，为自己和他人提供更好的医保服务和保障。

药房医保政策培训心得体会篇三

第一段：介绍医保培训的背景及重要性（200字）

近年来，我国医保制度不断完善，为了提高医保工作人员的专业素养和业务能力，各地纷纷开展医保培训。我有幸参加了一次医保培训，并从中收获颇丰。医保是重要的社会保障制度，培训对于提高医保工作人员的专业水平和服务质量至关重要。以下是我对于医保培训的心得体会。

第二段：医保培训的目标和内容（200字）

医保培训的目的是提高医保工作人员的业务水平和职业素养，使其能够更好地为参保人员提供高质量的服务。培训内容主要包括医保政策法规解读、报销流程操作、参保人员服务和医院对接等方面。通过培训，我深入了解了医保政策的变化和实施细则，了解了医保的工作流程和核心要点，并学习了一些与参保人员沟通的技巧。

第三段：培训中的亮点和收获（300字）

在培训中，我发现其中一些亮点让我受益匪浅。首先，培训采用了案例分析和互动讨论的形式，使学员们能够更加深入地理解医保政策和应对实际工作中遇到的问题。其次，我们还参观了医院的医保窗口和报销处理中心，亲身体会了工作流程和接待参保人员的方式。这些亮点让我对医保工作有了

更加具体的认识，并增强了我的工作动力。

在培训过程中，我还收获了很多。首先，我了解到了医保政策的最新动态和相关解读，这对于我更好地开展工作具有重要的指导意义。其次，我学到了与参保人员沟通的技巧和方法，提升了我在工作中的服务质量和效率。此外，培训还提供了机会让我和其他医保工作人员交流学习，互相分享经验和心得，拓宽了我的专业视野。

第四段：培训后的总结和展望（200字）

经过医保培训，我意识到医保工作的重要性和责任重大。我将积极应用培训中学到的知识和技巧，努力提高我的专业水平和服务质量，为参保人员提供更好、更高效的服务。同时，我也希望能不断学习和进修，通过不断更新自己的知识和提升自身能力，为医保事业的发展贡献自己的力量。

第五段：对医保培训的感谢和总结（300字）

最后，我要对组织医保培训的机构表示衷心的感谢。感谢他们为我们提供了这次宝贵的学习机会，让我们更好地了解医保工作的重要性和要求。同时，我也要感谢培训中的老师和同学们的帮助和支持，他们的知识分享和经验交流对我有着重要的影响。通过这次培训，我不仅学到了专业知识，也体会到了团队合作的重要性，为以后的工作打下了良好的基础。

综上所述，医保培训对于医保工作人员的成长和提升具有重要意义。通过培训，我不仅学到了专业知识和技巧，也增强了我的责任感和使命感。我将把这次培训的成果应用于实际工作中，不断提高自己的专业水平和服务质量，为参保人员的健康和幸福做出更大的贡献。

药房医保政策培训心得体会篇四

在药店当店员那是，参加过培训，通过不断的掌握方法学习，提高了自身的记忆能力，面对客户的，快速准确的找出他们想要的药品。下面是本站小编为大家收集整理药店店员培训心得体会感想，欢迎大家阅读。

我学到了不少的有关于药品方面的知识，也从中总结出了一些我认为比较重要的东西，什么重要什么先做，保证工作质量及提高工作效率。说起工作，一般我都会提前10分钟左右到店里，理理情愫，准备这一天的上班。当看到顾客，我都会微笑的说：“先生，(或其他)您好!” 类似的礼貌用语，如“对不起”。

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。

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。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢? 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。

试探推荐

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。

通过直接性提问去发现顾客的需求与要求时，往往发现顾客会产生抗拒而不是坦诚相告。所以，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害顾客感情为原则。药店营业员可以提出几个经过精心选择的问题有礼貌地询问顾客，再加上有技巧的介绍药品和对顾客进行赞美，以引导顾客充分表达他们自身的真实想法。在询问时要遵循三个原则：

- 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。

耐心倾听

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信任，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，让顾客不停地说下去，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。最后，提醒各位药店营业员千万不要自以为知道顾客想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过顾客的谈话来鉴定他最关心的问题，而后根据他们的需要提出合理化建议，只有这样，才能收到事半功倍的效果。

本人自参加工作以来，在各药店领导和各位同仁的关怀帮助下，通过自身的努力 和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务不断提高。工作多年来，我的政治 和业务素质都有较大的提高。

在药店工作期间，认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。热情服务，耐心解答问题，为患者提供一些用药的保健知识，在不断的实践中提高自身素质和业务水平，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。由于药品是用于防病治病，康复疗养，以防假药劣药的流通，做一个合格的药品把关者。

当患者购药时，我们应该礼貌热心的接受患者的咨询。并了解患者的身体状况， 为患者提供安全、有效、廉价的药物，

同时向患者详细讲解药物的性味、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，让患者能够放心的使用。配药过程中不能随意更改用药剂量，有些药含有重金属，如长期使用将留下后遗症和不良反应，保证患者用药和生命安全，通过知识由浅至深，从理论到实践，又通过实践不断深化对药理学的理解也总结了一些药理常识，如下：

一、掌握了中药材的鉴别方法，常用的有基源鉴别法，性状、显微镜和理论鉴

别法，有经验鉴别法比较简便易行(眼看、手模、鼻闻、品尝和水试、火试)

以中药性状鉴别方法为例：

如何鉴别茎木类中药：包括药用木本植物的茎或仅用其木材部分，以及少数草本植物的茎藤。其中，茎类中药药用部位为木本植物茎藤的，如川木通、鸡血藤等；药用为本草植物茎藤的，如天仙藤；药作为茎枝的，如鬼见羽；药用为茎髓部的，如灯山草、通草等。木类中药药用部位木本植物茎形成层以内各部分，如苏木、沉香、树脂、挥发油等。

鉴别根茎的横断面是区分双叶植物根茎和单子叶植物根茎的重点. 双子叶植物根

茎外表常有木栓层，维管束环状排列，木部有明显的放射状纹理中央有明显的髓部，如苍术、白术等。单子叶植物根茎外表无木栓层或仅具较薄的栓化组织，通常可见内皮层环纹，皮层及中柱均有维管束小点散布，无髓部，如黄精、玉竹等。另外，还有皮类中药、叶类中药、花类中药、果实及种子中药、全草类中药、藻菌地衣类中药、树脂类中药和矿物、动物类中药的性状鉴别。

二、践了中药的炮制、加工等技术，例如：

通过炮制可以增强药疗效，改变或缓和药物的性能，降低或消除药物的毒性或副作用，改变或增强药物作用的部位和趋向，便于调剂和制剂。增强药物疗效：如炒白芥子、苏子、草决明等被有硬壳的药物，便能煎出有效成份；羊脂炙淫羊藿可增强治阳萎的功效；胆法制南星可增强镇茎作用。

改变可缓和药物的性能：不同的药物各有不同的性能，其寒、热、温、凉的性味偏盛的药物在临床应用上会有副作用。如生甘草清热解毒，蜜炙后有补中益气；生蒲黄活血化瘀，炒炭止血。降低或消除药物的毒性或副作用，有的药物疗效较好，但有太大的毒性或副作用，临床上应用不安全，如果通过炮制便能降低毒性或副作用，如草乌、川乌、附子用浸、漂、蒸、煮加辅料等方法可降低毒性。

今年5月份进入新公司，在公司总部领导和门店同事们的协助下，能够使我迅速地适应新的环境，积极融入新的工作，顺利地完成公司所安排的各项工作任务。时光荏苒，20xx年的岁末钟声即将敲响，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。现在我将在20xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

一、尽快适应新环境，融入新工作

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快熟悉公司的各项规章制度，适应地域性的差异，积极融入新的角色，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从质量管理人员的角度出发，使自己尽快适应新的环境，尽快开展新的工作，通过学习，业务知识的积累、销售技能、业务能力等方面都有了一定程度的提高。

二、努力学习，注重实践，不断提高销售工作能力

作为一名药店工作人员，特别是药师，时刻提醒自己的工作职责，以安全用药为第一，辅以耐心周全的服务及疗效，这

对于在药店工作多年的我来说根本不成问题，但是进入新公司以后，一切多改变了，插入一个例子来说明：今年不像往年住公司，每天上下班都要来往与同一条路线，时间长了，有这么一辆车，有这么一个售票员，只要我一上车，无须半句话，只要交钱，到目的地下车，整车的人售票员均知道哪个人到哪个地下车，一清二楚，我特别喜欢做这辆车，原因是下车不用自己喊，售票员声音响亮，听她喊“###有下”像在唱歌，非常有安全感和舒服，我时常在想，我的工作如果也能像她一样这么优秀多好啊，我们的药店销售情况就是这样，只要顾客进门站在你前面，不需要说一个字，你就要知道他什么情况买什么药（当然这是老顾客或第一次曾配过药的），刚开始我真的很难适应这种工作状态，一个两个顾客还行，问题是所有的顾客都是这种情况，最初真怀疑这种风气是谁发起的，但现在经过我努力的学习，不断的掌握方法，切实做到了用记忆武装了头脑，进一步掌握了一项技能，提高了自身能力，推动了工作。

三、以药品质量为第一，保障人们的用药安全，尽心尽力履行职责

刚进入公司我就发现门店药品陈列比较混乱，部份药品并没按标示存放，这在药品管理法上极其不符，并在销售中也带来一定的不便，而且各标志不明显，甚至有些已脱落，我利用工作之余将各种药品作了分类存放，并制定了一项奏效的管理方法，这样店堂安然有序，更节约了工作时间提高了工作效率。接下来的日子，按照领导安排我负责药品质量管理工作，在各项工作中我都本着认真负责的态度把好各项药品质量关，受到了门店领导的赏识，同事们的认同。为了使自已尽快熟悉工作，业余时间抓紧查看资料外，还熟悉自己的工作职责，并虚心的向公司领导，同事请教，尽快使自已对公司的情况有一个比较全面，系统的认识和了解，使我能顺利地开展工作，我日常质量管理工作的情况大致包括如下：

- 1，按照公司的验收制度及法规的各项规定做好对药品的验收，

避免不合格药品 的购入。

共2页，当前第1页12

药房医保政策培训心得体会篇五

近年来，我国医疗保障事业取得了长足的发展，医保制度逐渐完善，为广大群众提供了更好的医疗保障服务。为了提高医保工作人员的综合素质和专业能力，我参加了一次医保培训。通过这次培训，我不仅进一步了解了医保政策和操作流程，还收获了许多宝贵的经验和体会。

首先，培训的内容丰富多样，涵盖了医保制度的各个方面。这次培训包括医保政策的解读、操作流程的介绍以及案例分析等内容。通过系统的学习，我更加深入地认识到了医保工作的重要性和复杂性，也更加明确了自己的责任和使命。我意识到，作为一名医保工作人员，扎实的专业知识是必不可少的，只有不断学习和提升自己，才能更好地为人民群众服务。

其次，培训中的互动环节丰富生动，增强了学习的效果。在培训过程中，我们进行了小组讨论、角色扮演等活动，这些互动环节激发了我们的学习兴趣和参与度。通过与他人的交流和合作，我们互相借鉴和学习，共同提高。同时，培训还邀请了医保政策和操作流程的专家，他们生动活泼的讲解和实际操作的演示让我们受益匪浅。这种互动的学习方式不仅让我们更容易理解和掌握知识，还培养了我们的团队合作精神和解决问题的能力。

第三，培训中的实践操作加深了我们的理解和记忆。培训中，我们进行了多次实际操作，例如模拟报销流程、填写申报表格等。这些实践操作不仅帮助我们更好地理解 and 掌握了医保政策和操作流程，还让我们在实际操作中发现问题和不足。通过这些实践操作，我们不断调整和优化自己的操作技巧，

提高了工作的准确性和效率。

此外，培训还强调了业务素质的培养。在医保工作中，我们不仅需要扎实的专业知识，还需要高度的责任心、敬业精神和服务意识。这次培训通过情景模拟和案例分析等方式，培养我们的沟通能力、解决问题的能力以及服务意识等方面的素质。这些素质的培养对于我们提供优质的医疗保障服务至关重要，也是我们作为医保工作者的基本素质要求。

最后，培训的结业考核让我感受到了自己的进步和成长。通过一段时间的学习和培训，我不仅提高了自己的业务水平，也增强了自信心和成就感。在培训结束时，我顺利通过了结业考核，并受到了颁发证书的表彰。这给了我很大的鼓励和动力，让我更加坚定了提高自身专业能力和为人民群众服务的信心。

综上所述，医保培训不仅是提高医保工作人员综合素质和专业能力的重要途径，也是推动医疗保障事业持续发展的有效手段。通过这次培训，我深入了解了医保政策和操作流程，提高了自己的专业知识和实践能力，同时也增强了团队合作精神和服务意识。我将牢记培训的全过程，不断努力学习和提升自我，为医疗保障事业的发展贡献自己的力量。