

最新药店营业员的工作总结和工作计划

药店营业员工作总结(大全10篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

药店营业员的工作总结和工作计划篇一

xx年x月9号至xx年x月18号是我们实习阶段，这是我第一次实习那么久，收获也最大的一次。9号是一个难忘的日子，我与xx早上六点钟就开始赶到大学城南区搭地铁，一路上又兴奋又有点紧张，毕竟自我没有想到能到xx药业股份公司这样好的实习机会。大概八点钟就到公司，八点十五分开始上班，接下来的40天里，我们都是这样上班的，虽然辛苦，但也过得挺开心挺充实的。

我们被安排在广州市城办的销售部，公司大概分为两个大部门——食品部和药品部，各个部门又分为市场部和销售部，食品部和药品部又有pk组，他们主要负责商超那一块。我们负责海珠区的药店，这样离学校也比较近一点，比较方便。我们几乎每一天到公司的第一件事就是要先开早会，会议上主管传达了公司最近的活动和活动对各业务员的要求，然后各业务员汇报昨日的工作、遇到的问题 and 当天的工作打算。开完会之后，大家直奔自我负责的药店，我们也跟着业务员去各个药店看看情景。公司不让我们实习生自我跑业务，公司的业务员几乎分布广州的各个区域和小巷，每个业务员负责的区域和路线基本都固定了，并不缺我们帮他跑业务，何况我们能自我去跑业务的话，公司要帮我们办一些证件，也不容易，所以我们只能跟着业务员去跑，看他们是怎样做的，帮一下他们。自我不能去亲身体会，这一点觉得挺遗憾的。

药业公司的不一样作风。记得影响很深的是有一位新加入的业务员，她在没多久就能与很多客户很熟，并让他们不用收摊位费的情景下，让她把公司的产品摆在显眼的位置，她只需要给一些小恩小惠给客户，就能为公司省去了不少的摊位费。白云山药业的作风是给一些好处给药店，不像xx那样经常搞药品促销。中山的中智药业要业务员自我配送药品给药店。还有一些不知名品牌的药企，他们的产品批给药店比较便宜，药店的很多利润都是来自于这些药品，而名企药业的利润都很薄。

单单拿物料就不容易拿了，一个人又负责一百多家药店，哪有那么容易啊，拿着物料搭车，又多不方便就有多不方便，总之一句话就是辛苦了。相比较之下，才明白大学生生活还是很简便的了，起码都有一点自我的时间做自我喜欢的事，真是活在福中不知福了。

实习阶段让我印象很深的是呆在药店那三天，那家药店那时候还在试业中□xx公司为了更好的搞好与客户的关系，就派我这个实习生过去药店帮忙。在药店的那三天，让我足足体会到了老板的圆滑和员工的不满。老板与他的堂弟合伙办本草药业，他们之前都是医生，老板对谁都挺热情的，他与我大概介绍了他对员工的待遇，有空调又包饭吃，听起来确实挺不错的了。与他的员工相处熟之后，才明白有点不相同。员工的宿舍空气不流通，空调烂了，吃饭又是自我去菜市场买饭和菜回来煮吃，一天中除了煮饭之外，就没有剩下多少时间休息了，确实很辛苦。平时老板又爱喜欢说教人家，真的不容易。那家药店存在着很多的不合格。第一，试业十来天了，还没有挂上经营许可证，更不用说是gsp认证拉，可能是总部那边还没有授权下来，也可能是冒牌店，老板又老是说附近那家是冒牌店。第二，药店不能医治病人，虽然他们是医生，而那家药店经常给病人吊针、打针，甚至还给人家接生，可是不是在药店接。因为是新店，员工又都是刚毕业的，所以很多药的药效还不大清楚，老板就教他们最近要先明白

药的摆放位置，然后客户来的时候，问清楚病人的症状，就要那类药的地方，随便拿出一种药介绍给他。

我也问了老板，比如感冒药不用分风寒和风热吗？他说那些药的药效都差不多，只是名字不一样而已，一般的感冒配给病人的就是一种抗感冒的药加上消炎药就行了，听他那么一说，好像又对，既然药店是营利性的，而同类药的药效又差不多的话，他们介绍给病人哪种药就没有关系了，介绍贵药或者便宜药那就是不用多说的拉。这真的会功效相同吗？我就不明白了。药店不管是什么药业公司的药，只需要能赚钱就能够理解在药店卖，并没有去调查清楚那药业公司是否合法。药业公司又同种药以不一样的商品名出现，生产出很多，并且以新药注册，病人吃出问题的话，究竟是药店负责还是药业公司负责呢？药品市场的不规范，真是让人心寒啊。但最终又是谁的过错呢！

我从事药店收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有必须的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，进取的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为药店的发展作出了自我应有的贡献。现针对自我在工作中遇到的问题谈谈自我的心得和体会，也算是对自我工作的一个总结吧。

(1) 作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守药店的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自我的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗”现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的药品，或临时决定不购买的药品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混

淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将药品带出药店。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的药店内的情景，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的药品，尤其是特价药品品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

(2) 认真做好药品装袋工作。将结算好的药品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易可是的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的药品垫底装袋；正方形或长方形的药品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的药品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的药品放置在袋中的上方；提醒顾客带走所有包装入袋的药品，防止其遗忘商品在收银台上的情景发生。

(3) 注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等候的顾客结账后方可离开。

上头就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

药店营业员的工作总结和工作计划篇二

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。

通过观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求——药店营业员销售方程式

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、通过观察动作。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。药店营业员注意通过观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、通过观察表情。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。店员进行通过观察时，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通过观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。

药店营业员的工作总结和工作计划篇三

xxxx年x月9号至年x月18号是我们实习阶段，这是我第一次实习那么久，收获也最大的一次。9号是一个难忘的日子，我与早上六点钟就开始赶到大学城南区搭地铁，一路上又兴奋又有点紧张，毕竟是自我没有想到能到药业股份公司这样好的实习机会。大概八点钟就到公司，八点十五分开始上班，接下来的40天里，我们都是这样上班的，虽然辛苦，但也过得挺开心挺充实的。

我们被安排在广州市城办的销售部，公司大概分为两个大部门——食品部和药品部，各个部门又分为市场部和销售部，食品部和药品部又有pk组，他们主要负责商超那一块。我们负责海珠区的药店，这样离学校也比较近一点，比较方便。我们几乎每一天到公司的第一件事就是要先开早会，会议上主管传达了公司最近的活动和活动对各业务员的要求，然后各业务员汇报昨日的工作、遇到的问题 and 当天的工作打算。开完会之后，大家直奔自我负责的药店，我们也跟着业务员去各个药店看看情景。公司不让我们实习生自我跑业务，公司的业务员几乎分布广州的各个区域和小巷，每个业务员负责的区域和路线基本都固定了，并不缺我们帮他跑业务，何况我们能自我去跑业务的话，公司要帮我们办一些证件，也不容易，所以我们只能跟着业务员去跑，看他们是怎样做的，帮一下他们。自我不能去亲身体会，这一点觉得挺遗憾的。

实习那段时间，我们很多时候都是跟业务员去跑业务，所谓的跑业务最主要的是把公司的促销活动传达给各个药店和维

持一下市场，帮药店搞搞促销，主要做到下头几点：第一：查看药店的药品数量，看看该药店的药品足不足，不够货的话就要催一下他们并说服她们进货了。第二：查看药店药品的销售价格。督促药店不能以太低的价格出售药品，否则破坏市场价格。公司对药品的价格比较敏感，公司努力维护市场价格，制定一个最低价格，最高价格倒是没有那么严格限制。第三：查看公司的药品在药店里的摆放位置。尽量说服店长把公司的产品摆在明显的地方。架位价格一般是200块，可是有的药店要的架位费很贵，1000块一个月。第四：帮药店摆设公司的药品，并换掉旧的广告，贴上新的广告。第五：与店长和店员打好关系，这个是最重要和最关键的。关系好了什么都好商量，成功率就比较高。要不他们的态度会不是很好，既影响药品的摆设和销量，还影响自我一天的心境。我们这组销售队伍仅有一位是跑代理商的。公司把代理商分为一级和二级，二级只能与一级拿货，不能混乱市场直接与厂家拿货，公司根据代理商的销售量和信誉划分一级和二级经销商。实习阶段，让我感受到了公司不一样业务员的不一样的作风带来对公司的影响和不一样药业公司的不一样作风。记得影响很深的是有一位新加入的业务员，她在没多久就能与很多客户很熟，并让他们不用收摊位费的情景下，让她把公司的产品摆在显眼的位置，她只需要给一些小恩小惠给客户，就能为公司省去了不少的摊位费。白云山药业的作风是给一些好处给药店，不像那样经常搞药品促销。中山的中智药业要业务员自我配送药品给药店。还有一些不知名品牌的药企，他们的产品批给药店比较便宜，药店的很多利润都是来自于这些药品，而名企药业的利润都很薄。

单单拿物料就不容易拿了，一个人又负责一百多家药店，哪有那么容易啊，拿着物料搭车，又多不方便就有多不方便，总之一句话就是辛苦了。相比较之下，才明白大学生活还是很简便的了，起码都有一点自我的时间做自我喜欢的事，真是活在福中不知福了。

实习阶段让我印象很深的是呆在药店那三天，那家药店那时

候还在试业中，公司为了更好的搞好与客户的关系，就派我这个实习生过去药店帮忙。在药店的那三天，让我足足体会到了老板的圆滑和员工的不满。老板与他的堂弟合伙办本草药业，他们之前都是医生，老板对谁都挺热情的，他与我大概介绍了他对员工的待遇，有空调又包饭吃，听起来确实挺不错的了。与他的员工相处熟之后，才明白有点不相同。员工的宿舍空气不流通，空调烂了，吃饭又是自我去菜市场买饭和菜回来煮吃，一天中除了煮饭之外，就没有剩下多少时间休息了，确实很辛苦。平时老板又爱喜欢说教人家，真的不容易。那家药店存在着很多的不合格。第一，试业十来天了，还没有挂上经营许可证，更不用说是gsp认证拉，可能是总部那边还没有授权下来，也可能是冒牌店，老板又老是说附近那家是冒牌店。第二，药店不能医治病人，虽然他们是医生，而那家药店经常给病人吊针、打针，甚至还给人家接生，可是不是在药店接。因为是新店，员工又都是刚毕业的，所以很多药的药效还不大清楚，老板就教他们最近要先明白药的摆放位置，然后客户来的时候，问清楚病人的症状，就要那类药的地方，随便拿出一种药介绍给他。我也问了老板，比如感冒药不用分风寒和风热吗？他说那些药的药效都差不多，只是名字不一样而已，一般的感冒配给病人的就是一种抗感冒的药加上消炎药就行了，听他那么一说，好像又对，既然药店是营利性的，而同类药的药效又差不多的话，他们介绍给病人哪种药就没有关系了，介绍贵药或者便宜药那就是不用多说的拉。这真的会功效相同吗？我就不明白了。药店不管是什么药业公司的药，只需要能赚钱就能够理解在药店卖，并没有去调查清楚那药业公司是否合法。药业公司又同种药以不一样的商品名出现，生产出很多，并且以新药注册，病人吃出问题的话，究竟是药店负责还是药业公司负责呢？药品市场的不规范，真是让人心寒啊。但最终又是谁的过错呢！

药店营业员的工作总结和工作计划篇四

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。给病人以安全感，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。

药店营业员的工作总结和工作计划篇五

同时感谢xx药业有限公司给了我一个展示和提升自己的`机会。通过这段时间的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高。

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时间中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工

作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务好每一位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员。为每一位顾客提供更优质的服务。

药店营业员的工作总结和工作计划篇六

本人从学校毕业就来到xx药店，自工作以来，在药店各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。工作半年多来，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；商陆、相思子用炮制可降低毒性；柏子仁用于宁心安神是如没通过去油制霜便会产生滑肠通便致泻的作用。

中国医药学具有数千年的历史，是人民长期同疾病作斗争的极为丰富的经验总结，是我国优秀民族文化的重要组成部分。我在多年的工作学习中，坚持理论联系实际，不断探索和创新，学有所有坚持服务宗旨，诚信守法，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

药店营业员的工作总结和工作计划篇七

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为xx捷便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！

四年来我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在xx[]服务为顾客营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我知道xx是xxx自己的品牌，员工的一举一动代表的是xxx的形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一

些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。因此我认真了解产品的特点，在销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。同时，我用热情的服务给顾客留下了的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

我的日常工作主要有以下几个方面：

- 1、要货收货。要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

- 2、销售商品。销售商品除了需要热情的服务、主动的推荐等一些营销手段之外，我还需注意了一些容易疏漏的工作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

- 3、整理商品。每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原

则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。

4、清洁卫生。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。每日定点、足额将款项上交银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。

6、报送手续。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

7、月底盘点。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着xx为家的信念，牢固树立奉献在xx[]满意在xx的职业理念，爱岗敬业，团结协作，以饱满的热情迎接顾客，以周到的服务对待顾客，以真诚的微笑送别顾客。对不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在商品、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了xx便利店营销的佳绩。

20xx年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在xx的理念进一步得到拓展，让xx这个品牌更加牢固！

药店营业员的工作总结和工作计划篇八

药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，但并不意味着良心工程就应该赔本赚吆喝，那么该在什么地方赚取利润又让老百姓相信我们的诚信呢，首先就是客源的培养，那么，如何才能稳定客源呢？对此，我有一点自己的看法，现将我的工作总结及经验呈现如下，仅供参考：

1. 留住老客户

(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。

2. 发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

(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。

. 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。

. 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。

3. 多增加一些业务培训，提高药品推销技巧
药店营业员专业知识的培训和合理推荐药品技巧的培训是零售药店提高店员素质和专业水平的重要手段。我们也应该加强这方面的培训，比如：

(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。

药店营业员的工作总结和工作计划篇九

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，。

营业员以微笑服务为主题

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。

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。

药店营业员的工作总结和工作计划篇十

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：

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。

人民长期同疾病作斗争的极为丰富的经验总结，是我国优秀

非物质文化遗产的重要组成部分。我在多年的工作学习中，坚持理论联系实际，不断探索和创新，学有所有坚持服务宗旨，诚信守法，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

好了，这篇药店营业员个人年终总结的精彩内容就给大家介绍到这里了。