

最新药店店员心得体会总结 药店店员培训心得体会(实用5篇)

在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

药店店员心得体会总结篇一

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。

药店店员心得体会总结篇二

近年来，突如其来的COVID-19疫情给全球带来了沉重的打击。
作为疫情防控的重要一环，药店在这个时候显得尤为重要。
作为一名药店店员，我亲身经历了这场疫情对药店工作的影
响，也领悟到了人们对健康的珍视与对我们的信任。以下是
我对于这段经历的心得体会。

首先，疫情使药店店员逐渐得到重视。在以往，人们对药店
的重视程度相对较低，很多人更喜欢去大医院看病。但是在
疫情爆发之后，大医院往往人满为患，排队等候的时间长得
令人沮丧。为了照顾自己和家人的健康，很多人开始选择去

药店购买药物进行自我诊疗。作为药店店员，我们的工作变得忙碌起来，每天都需要面对大量的顾客。同时，我们也感受到了人们对我们的认可和尊重。这种转变让我意识到，我们的工作是有价值的，能够为人们提供帮助与服务。

其次，疫情让我深刻体会到健康的重要性。疫情的到来让人们健康问题更加关注，尤其是免疫力的提升。很多顾客来药店咨询的问题都与提高免疫力有关。我逐渐发现，只有拥有健康的身体，人们才能够坚强地面对挑战，才能够更好地抵抗疾病。因此，我开始更加注重自己的健康，并且鼓励身边的人们关注自身健康状况。疫情对我而言是一个警钟，提醒我身体健康应该放在首位。

第三，药店店员的职业素养得到了锻炼。疫情期间，药店店员承担着很多的责任，除了为顾客提供药物和咨询服务外，还需要做好疫情防控工作。我们需要定期测量体温，做好消毒工作，保持店内的卫生环境。同时，我们还需要不时地更新疫情信息，帮助顾客了解各类药物的使用方法和副作用等。这个过程中，我的专业知识得到了大幅度的提升，与各种疫情相关的知识也越发丰富。这使我意识到，作为一名药店店员，我不仅仅要提供药物，还要不断增长自己的知识，为顾客提供更加全面的服务。

第四，疫情让人们药店的信任度提高。在这个特殊的时期，药店被赋予了重要的角色，成为了人们寻求健康保护和帮助的重要场所。在杂乱的信息中，人们更加倾向于相信药店提供的药物和建议。这给了我更大的责任感，我深知我需要时刻保持对顾客负责的态度，确保给顾客提供真实有效的信息和药物。与顾客的交流中，我也越发注意使用温和的语言和态度，以打造一个良好的药店形象。在这样的状况下，我更加明白了“信任”与“责任”的重要性。

总结起来，疫情期间的药店工作给了我很多的感悟。我逐渐明白自己的价值和责任，也更加关注自己的健康。同时，我

也认识到了药店在疫情防控中的重要角色，并且以此为动力，不断提升自己的专业知识和职业素养。从这场疫情中，我了解到了人们对健康的重视和对药店店员的信任，这都是我工作之后积极向前的动力。希望在不久的将来，疫情得到控制，人们的生活得以正常恢复，我们作为药店店员能够继续为大家提供帮助和服务。

药店店员心得体会总结篇三

药店是一个医疗知识与销售技能相结合的领域，为了提高服务质量和满足客户需求，药店需要定期对员工进行培训。近日，我参加了一次药店员工培训课程，深感收获颇丰。在这次培训中，我学到了专业知识、销售技巧和与顾客互动的方式。下面我将围绕这三个方面，总结一下我的心得体会。

首先，我在培训中学到了许多专业知识。作为药店员工，我们需要掌握各种药物的基本信息，包括适应症、药理作用和不良反应等。在培训中，我们学习了药物分类和常见疾病的治疗方法，这对我们提供准确和专业的建议至关重要。此外，培训还重点强调了药品储存和保质期的的重要性，这些知识帮助我们确保药物的安全性和质量，为客户提供放心的产品。

其次，培训中我获得了许多销售技巧。作为药店员工，我们需要学会如何有效地促销和销售产品。在培训课程中，我们学到了如何提升销售技能、提高销售额和客户满意度。我们学习了如何进行产品展示和介绍，如何与顾客进行有效的沟通和交流。在此基础上，培训还通过模拟销售场景进行实操，让我们在实践中熟悉销售流程，并掌握了一些常用的销售技巧，如推销和促销策略等。这些技巧不仅有助于提高销售水平，还能增强顾客对药店的信任和满意度。

最后，培训中我学到了与顾客互动的方式。与顾客建立良好的关系是药店员工非常重要的一项工作。在培训中，我们学习了如何与顾客建立信任和共鸣，如何倾听顾客的需求和问

题，并给予有效的解答和建议。我们还学习了如何处理客户的投诉和纠纷，以及如何提高自己的服务意识和质量。这些与顾客互动的技巧，不仅能提高顾客满意度，还能增加顾客的忠诚度和口碑。

通过这次培训，我深刻认识到，作为一名药店员工，专业知识、销售技巧和与顾客互动的能力是不可或缺的。只有不断学习和提升自己，才能为顾客提供更好的服务。

在未来的工作中，我将更加注重学习和培训，不断提高自己的专业能力和销售技巧。我会积极参加相关的培训课程和讲座，努力跟上医药行业的发展趋势，不断更新自己的知识和技能。同时，我也将注重与顾客的沟通和交流，通过倾听他们的需求，提供更多积极的建议和解决方案。我相信，只有不断提升自己，才能为药店的发展做出更大的贡献，为顾客提供更优质的服务。

总之，这次药店员工培训使我受益匪浅。通过学习专业知识、销售技巧和与顾客互动的方式，我深刻认识到了作为一名药店员工的重要性和责任。我将把这次培训的心得体会付诸实践，不断提升自己的能力和服务质量。我相信，通过持续的学习和努力，我能够在药店这个领域中取得更好的成绩，与我的团队共同为客户提供更好的服务。

药店店员心得体会总结篇四

第一段：引言（100字）

药店员工的职责是为顾客提供合适的药物和咨询服务。为了更好地胜任工作，我参加了一次关于药店员工培训的学习课程。在这次培训中，我深刻感受到了提高自身专业素养的重要性，培训让我受益匪浅。

第二段：专业知识的提升（300字）

在培训中，我们学习了丰富的药物知识，包括药物的分类、作用机制、副作用等。通过这些知识的学习，我对很多新的药物有了更深入的了解，能够更好地为顾客提供咨询和建议。同时，培训也加强了我对药物相互作用的认识，使我能够更加准确地判断药物的合理搭配和避免潜在的风险。这些专业知识的提升，不仅提高了我的专业水平，也使得我能够给顾客提供更可靠的服务。

第三段：沟通技巧的提高（300字）

培训中，我们还学习了与顾客进行有效沟通的技巧。通过各种角色扮演和模拟情景的练习，我学会了倾听顾客的需求，对顾客提出的问题给予及时和专业的回答，并且能够以友好和耐心的态度与顾客交流。这种提高的沟通技巧，在工作中帮助我更好地理解顾客的需求，满足他们对于药物和健康咨询的期望。同时，我也注意到沟通技巧的提高不仅对顾客有益，对于与同事之间的协作也产生了积极的影响，使工作更加高效和愉快。

第四段：职业道德的重要性（300字）

在培训中，我们强调了职业道德的重要性。作为药店员工，我们要始终以医疗伦理为指导，坚持保护顾客的安全和隐私，维护良好的职业形象。我深深体会到，在对待顾客和服务他们的过程中，要时刻保持专业、诚实和敬业的态度。在现实工作中，我努力将这些职业道德观念贯彻到实践中，以更好地为顾客提供安全可靠的服务。

第五段：忠诚与学习的坚持（200字）

这次培训让我认识到，作为一名药店员工，要持续保持对专业知识的学习和更新。医学的发展总是在不断推动，新的药物、新的疗法不断涌现。只有不断学习，才能跟上时代的步伐，为顾客提供更优质的服务。我决心在今后的工作中，保

持对专业知识的学习兴趣和热情，不断提升自己的能力，并将这些知识和经验运用到实际工作中，为顾客的健康贡献自己的力量。

总结（100字）

通过这次药店员工培训，我不仅提高了自己的专业素养，增加了对药物知识的了解，还学会了与顾客进行有效沟通和倾听，提高了个人的职业道德水平。我相信这样的培训对于提升药店员工整体素质和服务质量有着积极的影响，也为我未来的职业发展奠定了坚实的基础。

药店店员心得体会总结篇五

当听说我公司要对员工分别进行为期五天的军训时，我心想：“这不是没事找事吗？公司上花了钱，我们受了苦，还浪费了时间，要知道在商场上，时间就是金钱呀！”但军训完成后，我认识到我刚开始的这种观点是错误的。

当看到别人穿上迷彩服的那一刻，看他们是多么的兴高采烈，像是小学生第一天走到学校报名处一样激动。第一天好像连老天都在眷顾我们，天空一片阴沉沉，而且还刮起了一阵凉爽的小风。这种天气军训，简直就是妙不可言。而教官看起来是那么的严肃。我当时心里在暗自打鼓，我们摊上了好天气，却碰到了严教官。这下我们不会有好日子过了。接下来的正式军训更是让我头痛不已。我们教官再怎么严格，甚至嗓子都喊到哑。军姿·立正·稍息·跨步·敬礼等等这些基本的动作我们仍然还是达不到他们的标准。但他们依然还是很耐心的，纠正我们每个人所犯得种种错误。此时的我却为刚才的那种想法有了一种小小的愧疚感。

这次军训虽然很累，很苦，但我认为值得。因为我们的教官真的很可爱，他们虽然训练时很严格，但平时却已经和我们打成了一片。像朋友一样和我们谈谈家常，聊聊人生。通过

这次军训我们得到了很多东西，得到的这些东西是用金钱买不到的。这些东西让我们一生受用。在军训的过程中，公司上对员工的餐饮进行了很大的改善。还因为有些员工体质比较弱，公司上特意安排食堂熬了绿豆水。所以这些都体现出了公司上对员工的关心。我为能在这样一个工作环境上班而感到骄傲和自豪。

这次军训对每位员工的素质都会有很大的提高，员工们的素质高了，我相信我公司的精神面貌也会焕然一新，坚信我公司的明天也会更加美好。

药店员工军训心得体会篇2