

药店总经理季度工作总结19篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/280294.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

药店总经理季度工作总结1

20XX年度已经过去，在院党政领导的关心和分管院长的直接领导下，紧紧围绕医院的工作重点和要求，以求真务实的工作状态，顺利完成了各项工作和任务，现将一年来药房工作情况总结如下：

一、完善工作流程、提高工作效率、方便患者

门诊药房是直接面对患者额度重要窗口，如何方便患者、如何提高工作效率是药房的工作重点。通过完善工作流程、提高服务意识、充分调动自己的工作积极性，提高了工作效率，为患者提供了方便。

二、加强业务学习、努力提高服务质量

认真学习药物知识，严格按照《处方管理办法》《药房调剂工作制度》《药房调剂职责》的规定调剂药品，坚持‘查十对’严防发生差错事故，熟练掌握了药房调剂工作制度、药房调剂职责，一年来做到了全心全意为患者服务，以礼待人、热情服务、耐心解答问题、在不断的实践中提高了自身的素质和业务水平。

20XX年度，我们在忙碌中顺利完成了各阶段的工作任务，虽然在工作中仍有不足之处，也得到了各级领导的指正和支持，今后我们会在各项工作中弥补自己的缺点，努力的完善自我，逐渐的完善各项工作。

药店总经理季度工作总结2

1、医保定点药店的申请一向没有办下来，流失了非常多客户。

2、会员卡刚开始实施不久，非常多细节做的还不够完善，没使会员制度发挥更大的用。比如，会员价商品的推出没有构成长效机制，积分兑换的礼品单一等。

3、员工的专业知识欠缺，尤其是药理和病理方面，不能更好的指导患者用药，直接影响到患者用药的疗效及药品的关联销售。

4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素的变化不敏感，不能及时调整经营思路。

药店总经理季度工作总结3

- 1、医保定点药店申请一直没有办下来，流失了很多客户。
- 2、会员卡刚开始实施不久，很多细节做还不够完善，没使会员制度发挥更大用。比如，会员价商品推出没有形成长效机制，积分兑换礼品单一等。
- 3、员工专业知识欠缺，尤其是药理和病理方面，不能更好指导患者用药，直接影响到患者用药疗效及药品关联销售。
- 4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素变化不敏感，不能及时调整经营思路。

药店总经理季度工作总结4

第一天，因为没有过实践的经验，所以安排到店里的的时候，看的一切既熟悉又陌生;熟悉的是看到我们学习的药品，最终能够很多接触到了实物，有个好机会在实际销售中更了解它们;陌生的是对于这些药品，只可是在书本中接触到的基本药理作用，销售技巧也是在书本中谈到的前人的经验，所以看的有些眼花缭乱了，一时不明白从何下手。

在此期间，我严格遵守该院的劳动纪律和一切工作管理制度，自觉以医学生规范严格要求约束自我，不畏酷暑，虚心求教，认真工作。每一天负责药品摆放，清洁整理，标签价码对应等工作。顾客在药店购药时，因为感冒会买几种感冒药同时服用;因为胃病会买几种治胃病的药同时服用;因为稍有炎症就会同时服用几种消炎药，这时，我就利用我所学的知识向他们说明感冒药多包含相同的解热镇痛药成分，多药联用有可能会造成重复用药产生药物不良反应，多种抗生素合用有时不但不产生协同作用，并且还会产生药抗，使治疗失败，所以就要提醒他们应当对症下药。异常是老人小孩用药时，要认真耐心询问其症状，确定正确，再给他们介绍适宜的药品，严格其用法用量。

药店总经理季度工作总结5

- 1、进一步完善会员制度，及时更新丰富会员价商品和积分兑换礼品，争取做到周周有特价，月月有礼品。
- 2、为了扩大门店宣传，提升知名度，吸引更多潜在顾客进店消费，能够有计划进行社区义诊活动，如免费量血压、测血糖，健康咨询等。另外也可根据不一样季节疾病高发率在店内发放各种疾病防控方法及日常保健小常识小册子。
- 3、要保证上架商品种类齐全，数量充足，结构合理，主动为顾客寻医找药，更好地满足不一样顾客需求。
- 4、组织员工进行业务素质培训，使员工专业知识和销售技巧更能适应公司快速发展需要。
- 5、通过学习培训使店长持续与时俱进头脑，充分掌握行业动态和公司经营思路，更好地带领员

工做好工作，争取在20xx年，使我店经营状况稳步提高，创造出更大效益。

刚刚过去的20xx年，是我公司步入快速发展，各项工作扎实推进的关键一年，*药房在公司的正确领导下，经营和管理工作取得了骄人的成绩，产品销售收入一举突破200万元，到达225万元，创下历史新高，比去年增长160%，药店店长年终工作总结。现将20xx年的主要工作总结如下：

药店总经理季度工作总结6

时光荏苒，不知不觉在卫生药房工作已经三个月了，从陌生到认识，从熟悉到如今融入这个团队中。我深刻感受到了这是一个很有活力很有战斗力的团队，非常荣幸能成为这个团队中的一员。本人热爱这个岗位，作为一名药剂工作人员，在药房的日常工作中，本人兢兢业业，全心全意的为每个顾客服务，努力创造优质窗口服务形象。

在领导的关心与支持下，在同事的无私帮助下，目前，总体上适应并熟悉药房岗位的各项工
作，现将个人工作总结汇报如下：

- 1、严格遵守医院的各项规章制度;按时上下班，从无迟到早退现象。
- 2、积极熟悉并掌握各种药品的功效及构成，牢记各种药品的价格，保证顾客能在最短的时间买到最理想的药品。
- 3、坚持参加药房的各项学习和会议，更好更全面掌握药房各项工作流程，结合药房工作实际，制定出适合自己相关岗位的规章制度;
- 4.专业素质：药学人员要对病人极端负责，态度诚恳，和蔼热情，关心体贴病人，掌握病人的心理特点，给予细致的身心护理;
- 5、做好心理护理，时刻做到语言亲切，解释耐心，有针对性地对做好病人的思想工作，增强其向疾病做斗争的勇气和信心;
- 6、保持衣着整齐，仪表端庄，举止稳重，礼貌待人，朴素大方;
- 7、作风正派，对病人一视同仁，对工作严肃认真。

俗话说：“金无足赤，人无完人”，本人还存在着诸多方面的不足，比如：个人的服务水平还有待相应程度的加强和提升。在此，我感谢领导给予我的关心与支持，本人也一定严格要求自己，加强学习，努力提升业务能力，争取尽快的时间掌握好药房的各项工
作。全力提升药房优质的窗口服务形象，为药房更美好的明天贡献自己的一份力量。

药店总经理季度工作总结7

培训是一个连续不断的过程，对员工采取集中3个月的标准化连续的课程，在3个月中，在确保培训时间的基础上，让每个人要通过每个模块的考核。药师培训有近36个小模块，店长培训有近45个的小模块，营业员有近23个小模块，学员哪个模块是弱项，找出短板，加强该模块的学习。

(五)强化五项机制：考试考核机制、员工激励机制、评比交流机制、流程闭环机制、科学评估机制

1、考试考核机制

主要是各个模块一个一个严格考核，考试及格就发结业证书。再就是绝不降低考核标准，严格统一考核。学员没有通过考核的继续留在基地学习，一般结业是3个月，约有10%的人会延长培训时间，在实际培训中，在基地培训时间最长的一名见习店长是9个月。

2、员工激励机制

“培训、考核、使用、待遇”相结合的培训激励机制是激发人们内在动力的重要途径。在培训之初，参训员工要提出申请，做出自己的承诺，发出自己的誓言——流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队。帮助参训员工建立起“终生学习”的观念，变“要我学”为“我要学”。

从坚定信心抓起——让人人相信没有一个学不好的学员，并把信念变成信心和行动。每期培训开学初，基地要举办演讲会，主题都是“没有一个学不好的学员”，用自己的亲身经历来说明没有教不好的学生，树立和宣传典型事例。在实际培训过程中，公司没有主动淘汰一个学员，只有4名学员因为自身家庭原因退出学习。

在学习之中，第一，设定目标，调动个人学习的力量。第二，结对帮扶，调动团队合作的力量。第三，特别关注，调动情感的力量。教官和学员同吃同住，不仅关心他们的工作，也关心他们的生活、思想、情感，以全方位的人文关怀激励学员奋发向上。

在考核结束，举行结业典礼，在全公司每月的管理干部大会上隆重表彰，让他自己陈述自己培训历程和取得的成绩，全场近200人为他鼓掌庆贺，分享成功的喜悦，公司董事长亲自颁发证书和鲜花。很多店长在表彰大会上激动得热泪盈眶，欣喜欲狂。

3、评比交流机制

学员之间的经验交流必不可少。培训工作不能仅仅局限于教官的集中带教，还要充分发挥学员自身的资源，通过集体活动、野外拓展、早晚会讲评等方式加强他们之间的交流。通过新老学员之间的经验交流，可以达到传帮带的效果，使新进学员尽快熟悉工作;通过学员内部的经验交流，可以使彼此熟悉和了解，增强他们的集体意识和团队意识。

4、流程闭环机制

在每一次培训中都引入学习---考核---跟踪—改进的闭环管理机制。其中培训考核包括对学员的考核、教官的考核和培训管理人员的考核。其重点是教官的带教实效、学员的工作实况跟踪、所学知识的运用率、培训是否导致行为改变，通过反馈信息实现培训的改进，通过考核提升培训的效果。

5、科学评估机制

必须建立科学的培训评估机制，包括培训资格审查制度、培训基地培育考评制度、日常教学管理制度、教官能力评估制度、培训成果评估制度等，通过评估比较、促进基地之间、教官之间、学

员之间良性竞争。

三、只有实训才能培养实用性人才，只有实训才能检验实效

通过1年多的培训实施，门店的经营业绩普遍提升40-300%，顾客满意率达到100%，职工的奖金上升200-400%，员工离职率从原来的8%下降到2%。员工真正学到了技能，找到了个人的信心和成功的定位。培训基地的设立，更好的解决了公司人才储备的问题，解决了经营模式复制的问题，解决了企业的效益提高的问题。

药店总经理季度工作总结8

一、指导思想

以党的大、届中、中全会精神为指导，全面落实科学发展观，紧紧围绕群众反映强烈的药品安全问题，坚持“标本兼治、打防结合、综合治理”的原则，强化监管措施，狠抓工作落实，进一步强化药品零售企业驻店药师的管理，加大对药师不在岗或在其他单位兼职行为的整治力度，切实提高药品安全保障水平，消除安全隐患，确保公众用药安全。

二、整治的范围与重点

(一) 重点范围：全市药品零售及零售连锁企业。

(二) 重点内容：

- 1、驻店药师虚岗、兼职。重点检查企业是否存在许可验收和认证时药师是临时在岗，过后就不在职在岗，有虚岗行为；是否有在其它企业兼职行为；是否有在药品零售企业申办及变更等过程中，提供虚假证明的违法行为。
- 2、异地药师在我市从业（外地取得药师资格的从业人员）不在职在岗行为。
- 3、驻店药师的配备信息是否与药师实际在岗保持一致，在岗的驻店药师是否与上墙公示的信息一致，是否未按规定佩戴驻店药师胸卡及未按规定将驻店药师《资格证书》复印件悬挂于营业场所醒目位置。
- 4、驻店药师不在岗，且未摆放“药师不在岗，暂停销售处方药和甲类非处方药”告示牌；未按规定审核处方药处方，并依据处方正确调配、销售药品的行为；销售处方药不索要处方或不凭处方销售处方药，以及其它不按规定销售处方药的行为。
- 5、驻店药师是否素质低，药学基础知识欠缺，不能胜任患者用药咨询服务需要；是否有驻店药师拒绝向消费者提供药品使用指导和药学咨询服务的行为。

三、时间步骤

第一阶段：动员部署阶段（年6月21日至年6月30日）

市、县两级分别制定实施方案，召开专项整治行动工作会议进行安排部署。各（县）局于6月25

日前将专项整治实施方案上报市局市场科。

第二阶段：组织自查阶段（年7月1日至年7月10日）

市、县食品药品监督管理局要针对专项整治行动的工作目标及任务，组织企业进行自查，并将自查情况上报所在地食品药品监督管理局。

第三阶段：监督检查阶段（年7月11日至年11月30日）

市、县食品药品监督管理局要按照专项整治行动方案要求，针对重点问题和监管薄弱环节，集中组织力量进行全面检查，深入治理，严厉查处违法违规行为。

第四阶段：总结阶段（年12月1日至年12月10日）

市、县食品药品监督管理局要对专项整治行动进行认真总结，重点总结专项整治行动中行之有效的措施、经验、制度、机制和办法，并将总结报告于年12月10日前报市局市场科。

四、整治措施

（一）严格市场许可准入。结合药店新开办及到期换证、认证人员变更备案工作，对药师的资质和从业经历进行重点审查，对于外聘药师要与原单位进行沟通联系加以确认，并对驻店药师在岗的可能性进行初步评估，对不符合要求的人员及时告知企业进行变更，组织药品零售企业签订《驻店药师在职在岗自律承诺书》，确保药师的到岗率。

（二）公开驻店药师名单发挥社会监督。将药店质量负责人和驻店药师情况在各县（局）网站公示，让群众监督举报驻店药师在岗情况和是否兼职，发挥社会监督作用。县（市）局没有自己网站的，报市局统一在市局网站上向社会进行公示。

（三）加大媒体曝光及处罚力度。对检查中第一次发现营业时间内药店驻店药师不在岗，给予书面告诫，责令改正，并在药店店堂消费警示，告知群众该药店曾经有一次驻店药师不在岗，应谨慎购买处方药和甲类非处方药；发现两次驻店药师不在岗，将药店列入黑名单，在市局网站公示，给予警告，责令改正，并在全市进行通报；发现三次驻店药师不在岗，将依据有关规定按违反GSP进行处罚，情节严重的将对其重新予以核准经营范围，直至吊销《药品经营许可证》。连锁门店出现的驻店药师不在岗问题，同时追究连锁总部的责任。

（四）加强监督检查。一是对聘用外地药师的药店列为重点监管对象，每月进行巡查；二是加大暗访和突击检查的力度，特别是利用节假日和休息时间进行暗访和突击检查加大曝光力度，提高暗访检查的实效。

（五）发现在药店行政许可事项申办时，提供虚假证明材料或采取其它欺骗手段取的《药品经营许可证》的，依据《药品管理法》第八十三条给予吊销《药品经营许可证》，五年内不受理其申请，并处一万元以上三万元以下的罚款。

（六）强化企业自律，完善管理制度。在检查的基础上，进一步提高药店及驻店药师的自律意识，规范对驻店药师的在岗管理，督导企业完善驻店药师在职在岗管理制度，重点对药师请假及上、下班情况进行记录，建立企业驻店药师排班表，为监督检查药师是否在岗提供依据。

五、工作要求

(一) 加强领导，落实责任

各县（市）局要加强组织领导，细化进度安排，将专项整治的具体任务逐级分解，层层落实，努力做到领导到位、责任到位、落实到位。

(二) 突出重点，强化治本

专项整治行动着眼于整治效果，标本兼治，要与换证工作和日常监管工作相结合，即突出重点又兼顾覆盖面，要创新监管，积极探索有效的监管措施，并在今后工作中坚持和落实，遏制驻店药师不在岗问题。

药店总经理季度工作总结9

本店在严格落实公司各项制度要求前提下，提高员工执行力，从细节出发力求将我店打造成为民药房品牌团队。

一是强化履职能力建设，充分调动店员主观能动性和责任心，想尽一切办法把本职工作做好，敢于对自己的行为承担责任；

二是注重细节，要求员工从细节处为客户着想，做到来有迎声，问有答声，走有谢声，全面提升了团队服务质量，通过开展一系列为民服务活动，显著提升了本店客户美誉度。

三是诚信为人，敢于担当，诚信是立身处世的准则，是人格魅力的体现，同时也是团队品行优劣的道德标准，本店力求诚信待客，将履约力建设放在诚信首位，药品调拨及时，多次得到客户赞扬；四是强化培训，构建学习团队，本店注重通过培训考试等方式提升员工学习能力、思维能力、创新能力，通过积极参加各类培训课程，是的全体员工逐步成为岗位能手。

药店总经理季度工作总结10

门店管理部针对社会药店越来越多，规模越来越大，市场竞争更加激烈的严峻形势，认真研究对策、积极拓展市场、提高应变能力、注重细节管理、强化优质服务、提升品牌形象上做出了应有努力，较好的完成了销售和利润任务。

一是层层动员较早地落实销售、利润任务，并分解到各地区门店；二是正确面对挑战，坚持每周召开一次地区经理会议，分析形势、检查进度、研究对策，及时解决门店遇到的新问题；三是加强品类管理、加大“t”类商品的销售力度，及时实现奖励政策，促进了“t”类产品的销售，其销售比例由上年的xx上升到今年的xx；四是积极开展多种形式的促销活动，利用黄金周、节假日，及“ ”绿色消费活动、下社区宣传活动，促进了销售任务的完成；五是弘扬企业文化，培养知识型员工，对新进员工及厂商联合举办的以营销技巧为主题培训达x人，支持和鼓励参加考试，有效地提升了员工素质；六是与xx晚报社联合举办了“健康与保健”、“安全月”、“我心中的放心药店”，为主题的第二届“xx杯”有奖征文活动，进一步提升了xx的知名品牌形象；七是强化优质服务，增强企业竞争力，积极开展十多项便民服务项目，全年送药上门xxxx，电话预约购药xxxx，代客切片xxxx，代客煎药xxxx，夜间售药xxxx，增强了企业竞争力，取得了市民良好的

口碑。

本人于****年**月**日来到**分店上班，于**月**日正式转正。自从我在药店工作以来，在各店长跟各位同事的关怀帮助下，在工作中，不断积累跟拓宽工作经验，这一年来业务水平不断提高。

在药店工作期间，我认真学习《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跟业务水平，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。

药品是用来防病治病，康复医疗的，作为药店工作人员，销售药品的最后把关者，我努力学习药学知识，礼貌热情地为患者提供相关咨询，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跟副作用，让患者能够放心的使用。配药过程中严格按照医生处方调剂，不随意更改用药剂量，有些药含有重金属，如长期使用将留下后遗症跟不良反应，保证患者用药跟生命安全，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、显微镜跟理论鉴别法，有经验鉴别法比较简便易行(眼看、手摸、鼻闻、品尝跟水试、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跟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、树脂类中药跟矿物、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，改变或缓跟药物的性能，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跟趋向，便于调剂跟制剂。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。改变可缓跟药物的性能：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,不断探索跟创新,学有所有坚持服务宗旨，诚信守法，干好本职工作，为中药学的发展做出贡献。

经过半个月在XX药店的实践见习，我们的任务顺利完成。不管是在哪些方面收获颇多，作为一名药学专业的学员，只学习书本知识是远远不够的，是不能学以致用，理论和实践相结合才能

把我们所学的知识应用到实际中。这段时间发现自我在某些方面存在不足，今后将继续努力学习。

我所在的药店经营的有中药、中成药、西药、非药及一部分器械，现将见习学习情景作一个总结报告。

药店总经理季度工作总结11

一、企业培训基础环境

XX年度，我公司的各级分支机构中，有区域司理、店长、见习店长153名，实际培训153人，培训率为100%，均匀每人96天/年；执业药师、药师共有212人，全部参加继承教导和岗位培训；康健咨询师培训达到89人。目前在基地培训贮备人员达159人。

公司现有500平方电教养培训中心一间；1个药师培训基地，2个店长培训基地，8个康健咨询师培训基地；培训教官14名。

XX年秋，公司的培训基地被杭州市人事局赋予“杭州市大学生见习基地”称号。XX年4月在中百药店联盟大会上被行业推广，一系列的做法获得50余家全国名列前茅的药品零售连锁企业的确定。四川杏林大药房、贵州芝林大药房等支配了20多名见习店长前来学习交流。

二、主要经验和亮点

（一）立异一种模式：实训基地模式

公司的培训不停是每年的重点内容，以往有请进来学校先生的讲座，有行业协会的会议，有送出去的昂贵的课程，然则只是一味的采纳“上面讲、下面听”讲座的形式，枯燥、死板，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、想想冲动，回到岗位，无法行动”。消费了大量的人力物力财力，在实际工作中不能施展和贯彻执行，影响了培训的信心。

在XX年底，公司领导痛下决心，开展培训革新，把300平米的古墩店作为实验田，改造了电教养的培训中心。陈金良董事长说：“在岸上学游泳，永远弗成能成为游泳健将的。”我们摸着石头过河，采取了实训模式，边实验、边研究、边开拓。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，树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若干光阴，会了若干内容，而是在工作你会用若干。

（二）态度技能两手抓

关联用药、慢性病防治、自我药疗、处方审核、康健教导等专业化的“药学办事”是培训课程的重中之重，药品零售行业区别于其他商业零售的最大特征便是专业化，这就要求所有工作人员尤其是药学技巧人员，必须全面控制新时期的“药学办事”理念。门店一线培训合格的员工必须达到低级药师的稽核标准。

（三）主攻三大范畴：药师、店长、和康健咨询师

药师是主要专业主干，作为药品流向患者的最终把关者，药师的继承教导和知识更新也就显得尤为紧张。在实际雇用来的药师中，有很大一部分滥觞于生产企业、批发流通企业、外省通过资格认定获得职称的环境，这样他们在零售门店就不了解药品零售行业的基础规则，从审核调配医师处方到店内药品的分类治理，从用药咨询指导到跟踪收集不良反映、gsp认证和实施，gsp与企业经营治理之间的关联，医疗保险政策都有个全新的重新学习重新适应历程，还有很大一部分药师专业知识和技能老化。

店长是门店经营的魂魄人物，的必要熟悉天天好大药房一线工作流程，熟知公司的治理方法和运作方法，经营指标、人员治理，团队扶植等紧张工作。外来的店长对新公司的运作必要有专人引路。

店员分外是刚从学校卒业的学生广泛存在三大问题：一是不熟悉需要的药品专业知识，不能充分了解所保举的药品，没有信心正确指导顾客购买使用；二是短缺零售行业的办事理念，店员定位不准，不能吸引顾客；三是对本店陈设储存的药品的地位、价格、作用、产地、规格、疗效等不了解，面对顾客的扣问不能做详细专业的解答，不能满足顾客的需求。

针对人员岗位和必要技能的不合，公司分手树立不合的培训基地，选择不合条理的教官，选择不合的课程，分手培训。对付公司过程、企业文化、治理制度等通用的课程，就由培训中心统一支配课程。打消入职前的各类重要情绪，建立积极地执业心态，进行执业生涯教导，确立在公司中的企业定位。

（四）改善四化培训课程：详实化、根基化、针对化、模块化

1、详实化

药店培训是很普遍的，小到营业人员的1个站姿、1句话语、1个补货计划、1张标价签；大到1个药疗，1种药品、1张处方、药品监督治理司法律例、医疗保险等相关政策知识等等，培训内容繁多繁杂。我们把以上技能和知识依照3种岗位全部分化，做成具体详实的课程，此中理论占20%，现场实衙魅占70%，集体运动占10%。

2、根基化

从根基抓起——树立一个使每一位学员都能会学、都能学好的根基教授教化模式。对付一个公司成长而言，根基治理起着抉择性作用，夯实根基是一个公司成长最紧张的步骤。根基制胜，没有什么绝招奇招。所培训的课程全部是岗位的基础技能和基础知识。我们觉得初始培训不是培养办理疑难杂症的问题，而是办理授之以渔的事情。我们所采纳的课程不是精英化、理论化的课程，而是像教练教授教化员学车一样，全部是根基性的课程。

3、针对化

培训要有针对性，与公司实际工作慎密联系，也要了解员工的愿望，结合公司必要。颠末客看阐发，认真制订每个员工将来成长范畴和偏向，每个人都树立培训档案，有每个员工的培训计划，他们的设置自己便是很有针对性和目的性的。而且，其培训内容也是针对员工的个人短板，依据企业在成长中遇到的问题来设定的，员工通过学习，最终要达到可以或许进步个人技能和办理企业实际问题的目的。

4、模块化

培训是一个继续历程，对员工采取集中3个月的标准化继续的课程，在3个月中，在确保培训光阴的根基上，让每个人要通过每个模块的稽核。药师培训有近36个小模块，店长培训有近45个的小模块，营业员有近23个小模块，学员哪个模块是弱项，找出短板，增强该模块的学习。

（五）强化五项机制：考试稽核机制、员工鼓励机制、评比交流机制、流程闭环机制、科学评估机制

1、考试稽核机制

主要是各个模块一个一个严格稽核，考试及格就发毕业证书。再便是毫不低落稽核标准，严格统一稽核。学员没有通过稽核的继承留在基地学习，一般毕业是3个月，约有10%的人会延长培训光阴，在实际培训中，在基地培训光阴最长的一名见习店长是9个月。

2、员工鼓励机制

“培训、稽核、使用、报酬”相结合的培训鼓励机制是激发人们内在动力的紧张道路。在培训之初，参训员工要提出申请，做出本身的许诺，发出本身的誓言——流血流汗不堕泪，失落皮失落肉不失落队。赞助参训员工树立起“毕生学习”的看念，变“要我学”为“我要学”。

从坚决信心抓起——让各人相信没有一个学欠好的学员，并把信念酿成信心和行动。每期培训开学初，基地要举办演讲会，主题都是“没有一个学欠好的学员”，用本身的'亲身阅历来阐明没有教欠好的学生，建立和鼓吹范例事例。在实际培训历程中，公司没有主动镌汰一个学员，只有4名学员因为自身家庭原因退出学习。

在学习之中，第一，设定目标，调动个人学习的力量。第二，结对帮扶，调动团队互助的力量。第三，分外关注，调动感情的力量。教官和学员同吃同住，不仅关切他们的工作，也关切他们的生活、思想、感情，以全方位的人文关心鼓励学员奋发图强。

在稽核停止，举行毕业典礼，在全公司每月的治理干补垠会上隆重表彰，让他本身陈述本身培训过程和取得的造诣，全场近200人为他拍手庆贺，分享胜利的喜悦，公司董事长亲自揭槩证书和鲜花。许多店长在表彰大会上激动得热泪盈眶，欣喜欲狂。

3、评比交流机制

学员之间的经验交流必弗成少。培训工作不能仅仅局限于教官的集中带教，还要充分施展学员自身的资源，通过集体运动、野外拓展、早晚会讲评等方法增强他们之间的交流。通过新老学员之间的经验交流，可以达到传帮带的后果，使新进学员尽快熟悉工作；通过学员内部的经验交流，可以使彼此熟悉和了解，加强他们的集体意识和团队意识。

4、流程闭环机制

在每一次培训中都引入学习，稽核，跟踪，改进的闭环治理机制。此中培训稽核包括对学员的稽核、教官的稽核和培训治理人员的稽核。其重点是教官的带教实效、学员的工作实况跟踪、所学知识的运用率、培训是否导致行为转变，通过反馈信息实现培训的改进，通过稽核晋升培训的后

果。

5、科学评估机制

必须树立科学的培训评估机制，包括培训资格检查制度、培训基地培育考评制度、日常教授教化治理制度、教官才能评估制度、培训成果评估制度等，通过评估对照、匆匆进基地之间、教官之间、学员之间良性竞争。

三、只有实训能力培养实用性人才，只有实训能力查验实效

通过一年多的培训实施，门店的经营业绩广泛晋升40—300%，顾客满意率达到100%，职工的奖金上升200—400%，员工去职率从本来的8%降低到2%。员工真正学到了技能，找到了个人的信心和胜利的定位。培训基地的设立，更好的办理了公司人才贮备的问题，办理了经营模式复制的问题，办理了企业的效益进步的问题。

药店总经理季度工作总结12

- 1、跟进药店销售;
- 2、多做体验提升业绩;
- 3、调动大家的积极性;
- 4、做好最后月冲刺;。

XX公司经营面积117多平方米，经营范围涵盖中成药。中药饮片，化学药制剂，生化药品，生物制剂。店面宽敞明亮，柜台结构摆放合理。商品陈列井然有序，分类摆放。配备有空调一台。冷藏冰柜一个。西药经营品种1200余种，中药饮片品种1500余种。持有药品监管部门，工商管理行政部门年检合格所颁发的《药品经营许可证》，《营业执照》，《药品经营质量管理规范认证证书》。

北京同仁堂药店有限职责公司拥有职工12名，其中药师2人。职工全部经过药监局组织的药品企业从业人员培训，并取得合格证书。

在经营过程中为参保人员供给基本医疗保险处方药品外配服务，和部分非处方药品购药服务;并进取对外配处方进行审核。

一年来，我们组织员工认真学习医保文件，在医保中心的领导下，进取执行医保政策，服从医保中心的工作指导，从未发生误发药品事件，非药品刷卡的投诉。很好的履行了为参保职工服务的职责。从未发生假冒伪劣药品事故，价格欺诈事件。

对于今年的工作，我们全体职工有信心在医保中心的领导下，有本事圆满完成为参保人员服务的工作。我们必须再接再厉，服从医保中心的指导，努力完成各项工作任务，不辜负上级领导的期望，更好的履行为参保人员服务的职责。

20xx年已经结束，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事一起忙碌到深夜的艰辛，也

有遇到困难和挫折时的惆怅。这一年，在公司领导和产品设计中心总监的关心和指导下，全体同事的热心帮助下，我项目组较好的完成了本年度的工作任务，、看问题和眼光等各方面都有了一定的提高。现讲本年度的个人工作总结如下：

- 1、在同事的协助和帮忙下，我部门参与并顺利的完成了20xx年秋冬和20xx春夏的订货会的样品开发以及订货会现场产品维护和讲解工作。
- 2、在20xx年的5月份我们有对我国的西南部的一些发达城市.....的市场调研活动，对国内市场目前的一些男装的流行和市场消费有了一定的了解！
- 3、在公司的组织下，在20xx年9月份的xx市场调研，使我们在了解国内的市场的同时，又看到了我们国内与国际市场的差距，使我们在以后的工作中眼光会放的更远，从而使接下来的产品开发的方向更专注于品味与时尚。
- 4、20xx秋冬的开发中，我部门产品开发的主线又回归了以往三个系列即：精致商务（长销款）简约办公（畅销款）时尚商务（新潮品）等，使我们的产品定位更贴近市场。

1、在订货会时候，有客户反映我们的产品到货时间较晚，给他们的销售带来了影响，我们听说这些事情后就努力的跟生产部沟通，争取做到订货会结束我们就把资料交接给生产部门，以便使他们能够早日下单，早日出货。

2、在自己公司板房打样的过程中，发现因各项配套设施不是很完善，导致很多辅料都不是自己理想中的产品，就跟辅料开发人员沟通，自己去辅料工厂去交流，在接下来的辅料中就比之前以往有了一些进步。

- 1、配合各部门，努力做好x月份秋冬订货会和x月份的20xx春夏订货会样品开发工作！
- 2、在原有样品的基础上，我们会把产品开发做的更商务、时尚、更迎合市场需求与季度开发主题。
- 3、休闲裤、牛仔裤、西裤在原有板型的基础上，我们会更加努力，力求做的更合身与舒适。

展望明年，我们充满了信心，即使道路坎坷荆棘，只要我们同心协力，与各位同事一起，一点能做的更好，我们的男装的明天一定会更美好！

第一，因为工作初期我对于药品销售经验技巧掌握不足，使得药店销售业绩不能得到很好改善。

而从三月开始经过一个月时间的培训锻炼，我已经初步掌握全店1730余种药品知识，并将知识逐步运用实际工作当中。

第二：由于前段时间药店药品摆放情况不佳，直接影响到药店的整体形象。

经过一周时间的整理、编写严谨、详细的药品摆放规则，已经初步解决了这一问题。

第三：上半年时间我也对于药店各部门之间的工作沟通进行了改进，让各部门职能更加紧密衔接，以避免纠纷引起等问题。

第四：加大营业员之间的相互沟通、相互学习，促进建设一个团结、友善、互帮互助的工作集体。

不知不觉间，来到xx已经一年多的时间了，在一线的工作当中，经历了很多的酸甜苦辣，认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。在这一年的时间里，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

在从来到公司到现在的时间里，先从xx店的一名导购慢慢成长为xx店的店长，从一名小员工升为领导层，思想上都发生了绝对性的变化。已不在是站在自己的位置上思考问题，而是要站在公司的立场上和手下员工的立场上思考问题，想的更全面一些了，会替他人着想了。

在工作初期，对工作的认知程度不够，缺乏全局观念，缺乏自信心，对工作定位认知不足，逻辑能力欠缺，结构性思维缺乏，不过我相信在以后的工作中，我会不断的学习和思考，从而加强对工作的认知能力从而做出工作的流程。

对人员的管理能力欠缺，对市场的调查不够，对竞争对手的了解不全面，从而未能做出的针对所在市场的政策方案，以后在工作中还需不断学习总结改进，从而使遇到问题都能得到很好的解决。

在这一年多的工作与实践当中，我参与了许多集体完成的工作，和同事的相处非常紧密和睦，在这个过程中我强化了最珍贵也是最重要的团队意识。在信任他人和自己的基础上，思想统一，行动一致，这样的团队一定会攻无不克，战无不胜。

这年的工作中，所有的工作都是一线二线一起完成的，在这个过程中家互相提醒和补充，提高了工作效率，所有的工作中沟通是最重要的，一定要把信息处理的及时、清晰。

领导要求工作的每一步都要精准细致，力求精细化，在这种心态的指导下，能够积极自信的行动起来是下半年我在心态方面的进步。

现在的我经常冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记住工作内容要精细化精确化，个人得失要模糊计算：出了风险要及时规避，出了问题要勇于担当。

三人行，必有我师，与身边同事的合作更加的默契，感谢他们对新上任的我莫的支持与鼓励，感谢他们的不离不弃，他们都是我的师傅，从他们身上学到了很多知识技能和做人的道理，也非常庆幸在刚上路的时候有他们在身边。我一定会跟她们凝聚成一个优秀的团队，做出更好的成绩。

经过这半年的工作学习，我发现了自己离一名合格的店长还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后在工作中不断提高和磨练自己的地方。仔细总结一下，自己在半年的店长工作中，主要有以下做的不够好：

缺少对平时工作于业绩状况的总结，从开业到现在只七月份的活动“清凉一夏，低价a风暴”业绩还算可以，跟活动有很大的关系，全场六折加上特价中的特价产品，很是吸引眼球，之后价格回升，就再也没达到理想的额度。针对市场我应该主动向公司申请特惠政策，应该把被动变主动，用我们品牌的产品低价攻击其他品牌，占据一定的市场份额。

跟员工的关系好是应该的，但缺少领导的气势，陈总一直教导我们“尊重自己就是尊重别人，别拿自己不当干粮”跟员工好的前提下，也要让员工听你的，尊重你还是他们的领导。有什么对公司不满的可以直接向你映，再着重考虑怎么安抚、怎么汇报，平稳心。此项也作为重点来提升自己。

在以后的工作中，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，成为一名公司优秀的职业的店长。

20xx年的岁末钟声即将敲响，回首20xx，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在药店各部门的通力配合下，在我们海王药店全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个终端零售店来说，首先是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。药物核算是相当重要的，对药物成本和质量严格监督，尽量控制药物价格最低化，让市民吃得起，保障市民身体健康。最重要的一个是要用心去观察，用心去与顾客交流，留住新客人并发展为回头客，这样的话你就可以做好。具体归纳为以下几点：

- 1.以药品质量为第一，保障人们安全用药，监督gsp的执行，时刻考虑药店的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨。
- 2.认真贯彻药店的经营方针，同时将药店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.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，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。
- 4.通过各种渠道了解同行业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 5.以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从药店整体利益出发。
- 6.周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为药店创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语(七字真言：请，您好，对不起，谢谢，再见)，使顾客满意的离开本店。
- 7.处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理都是数据化、科学化管理，与几年前来比对店长的工作要求更加严格，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。
- 8.在本年度虽然业绩不错，但是还是存在客户的流失问题。

新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们的药店。面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面

狠下功夫：

- 1.加强对客户流失量的调查与总结，寻找出流失原因，并且改进；
- 2.对药店成本和质量严格监督，保障市民健康；
- 3.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
- 4.对内加强与员工的沟通，加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
- 5.树立对药店高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为药店着想，为药店全面提升经济效益增砖添瓦。
- 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。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀护士个人工作总结以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客的真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

转眼间，20XX年已随着时刻的年轮渐行渐远，新的一年即将来临。回首这一年的工作历程，有艰辛，有喜悦，有收获也有感慨。

20XX年对一洲来说，是有里程碑好处的一年。我们从单体零售药店成功转型医药连锁公司。一年时刻里，我们增开了3家连锁门店。正因刚刚起步，开店速度也是在计划之内，只要我们一向秉承公司的经营管理理念，估计以后的一洲连锁门店会如雨后春笋般在温州这块沃土上遍地开花。而作为一名一洲连锁门店的店长，今年对我来说也是好处重大的一年。从卖场主管转换到门店店长，我知道我的主角不仅仅是一位管理者，更就应站到一个经营者的立场。守业难，创业更难！既然公司给了我这样一个平台，我深感职责重大，新店开张，万事开头难，如果前期工作没做好，以后就会更难管理，因此一切事态的发展务必要在掌控之中。店长务必要起到一个承上启下的桥梁作用。上要认真贯彻公司的经营策略，下要正确传达公司的方针决策。为人处世要公平公正，上要对得起领导，下要对得起员工，决不能有私心。正因是店长，务必比员工站一个更高的层面；也正因是店长，员工就是你的战友，因此我们要并肩作战。不好刻意去拉开或拉近与员工的距离，多说无益，唯有真诚，才能让人感同身受。员工的信任感才是店长最好的执行力。

我是一个深受中国传统儒家思想影响的80后。我特推崇孔孟之道，修身养性，以仁义治国。其实管理一个公司也是一样的道理。企业的发展，关键在人。一个药店要长期稳定的发展，它务必要有一个好的经济效益为前提，良好的口碑做后盾，实现经营者和消费者的共赢。如何才能到达这个局面，这就需要一个专业的管理者和一个强大的团队。作为一店之长，我深刻地意识到人才对于企业的重要性。如何去发掘人才，如何去培养人才，如何去组建一个团队，这对企业的长远发展才是重中之重。家和万事兴！一个高素质的、凝聚力强的和谐团队，必定会为公司带来长远的经济效益。

一个人才为企业创造的价值必定大于他自身的价值！如果一个人在他的工作岗位上体现不了他的价值，那么务必乘早换离或撤离，决不能有“食之无味，弃之可惜”的态度。那样等于为公司增加负担，也为自己门店埋下隐患。一粒老鼠屎毁了一锅粥，坚信这个道理大家都懂。作为店长要善于把握每个人的心态，开发他们的潜能，分工合作，才能互补协调，职责到人，“各人自扫门前雪”，每个人都做好自己的事情就不会有“他家瓦上霜”，为他们营造一个和谐、融洽、友爱、互助的工作环境，让他们喜爱自己的工作，进而得到不断的发展。

氛围有了，每个人的用心性自然也就上去了。快乐地工作，每个人的服务态度自然就好了。要不是总部经常开展培训，让我们三家门店有机会沟通交流，真的不知道我们梧田店的人其实一向都很低调的。我们只是做好自己该做的事而已，从没想跟其他的店比业绩什么的，诚然不知他们会以我们为榜样，把我们当竞争对手，超越梧田，可能已成为他们的口号了。当然这不是坏事，这只会让我们更加督促自己去做得更好！

应对明年的工作，我深感职责重大。我们已经开业接近一年了，但是业绩始终达不到理想的指标。神马都是浮云！唯有绩效才是王道！我想重点主要在以下几个方面下功夫：

- 一、配合总部对内加大员工的培训力度，加重医学知识的培训，学会联合用药，提高客单价。
- 二、树立员工爱岗敬业的职责任感，对公司高度忠诚，一切以大局为重。全面提升员工的整体素质。
- 三、树立高度的竞争意识和创新意识。客源竞争是关键，务必建立自己的客户群。任何一种优势都能够打败竞争对手。
- 四、提高自身的业务水平潜质，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的用心性，逐步使梧田店成为一个最优秀的团队。

在20XX年的今天，我进入了xxxxxxx医药有限公司工作，从当时的一名毕业生转变成如今公司的一员。特别感激在这一年里，公司领导对我的栽培与教育，让我以最快的速度适应了这里的工作与生活。与同事们相处十分融洽，自己在工作中虚心学习。如今我已是一个门店的主任，在感到压力的同时，也有股动力在支持着我前进。在工作中，感受着公司的企业文化，寻找销售的乐趣。因为生活与工作中不缺乏激情，所以我每天都过得很充实。

在门店的工作中，我认真学习，不断摸索，用实践去丰富自己的理论知识，用_打破沙锅问到底_的精神去探究用药的疗效，积极地去熟悉门店里每个药品的用途、用量及用法等。认真地对待进店的每个顾客，耐心地给他们讲解用药的基本常识。平时能虚心地向资深的店长、同事们取经，巩固自己的理论知识。身为一名药店的营业员，除了坚守在自己的岗位上，服从门店主任的工作安排，还能不计较个人得失，能急顾客之所急，想顾客之所想。并不断致力学习与提高自己的专

业水平和实际的工作能力，将所学的知识发挥到实际的工作中去。

这一年里，随着公司的人事调动，从小的门店到大的门店轮岗学习中，让我除了有接触更多锻炼的机会外，也学习了许多新药，拓展了自己的知识面。此外，随机应变的能力也有所加强。期间，同事们的细心教导，让我在处理一些工作问题上，更加地得心应手。身处于医药的零售行业，作为员工，秉承公司_保证用药安全，诚信奉献社群_的宗旨。要做好保证安全地用药这一宗旨，药品质量管理和销售服务的各个环节都必须严格抓好，首先，公司在把好药品质量关上已经做了不少的工作，集团公司专门设有药品的检测机构，经过半个世纪的努力，如今我们公司的药品在本地享有_白玉无瑕，有口皆碑_的美誉。其次就是要抓好我们员工的专业素质和道德品质的质量关了。在未来的工作中，我要不断加强自己的专业知识的学习，提高服务质量。

回顾这一年，我发现自己还有许多需要不断地改进和完善的地方。这主要表现在以下两方面：

第一，由于工作经验不足，对于一些复杂的疾病，没有很好地把握最主要的矛盾，导致自己在辨证施治后的治疗效果不佳。

第二，医学方面知识的不足，对自己在用药及用量上的影响甚大。

回首xx—xx年，是播种期望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们XXX全体同仁的共同发奋下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到职责的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，

一是要有一个专业的管理者；

二是要有良好的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就能够做好。

具体归纳为以下几点：

- 1、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。
- 2、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用心性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的群众。
- 3、透过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。
- 5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到用心的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，

带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每一天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，用心主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的礼貌用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以用心的态度去解决。

此刻，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮忙我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

应对明年的工作，我深感职责重大。要随时持续清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

- 1、加强日常管理，个性是抓好基础工作的管理；
- 2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
- 3、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、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，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。

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。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

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。

刚刚过去20xx年，是我公司步入快速发展，各项工作扎实推进关键一年，*药房在公司正确领导下，经营和管理工作取得了骄人成绩，产品销售收入一举突破200万元，到达225万元，创下历史新高，比去年增长160%，药店店长年终工作总结。现将20xx年主要工作总结如下：

药店总经理季度工作总结13

全院工作已尽尾声，药房工作也不例外，作为药房管理人员，对于药房的工作有了更深刻的认识，流程性的工作也更加细致与及时，同时随着玉门市药监局与市卫生局质量互查工作的开展及督导，我院药房的系统化工作也已完善并拥有了属于自己的模式与体系。

在这一年中，药房认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在上级部门和院领导的关心和领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕卫生院的工作重点和要求，体员工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了各项工作任务和目标。现将度卫生院药房工作总结如下：

一、完善工作流程,提高工作效率,方便病人。

门诊药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。

1、我药房的药剂人员固定为三人，但随着日门诊量的增加，药剂人员配备也逐渐紧张，工作也随机加大，为了完善药房工作，提高工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心等待，药房人员配合将方剂尽快调配；其次在门诊饱和的情况下，与病人进行商议，留取病人的联系方式，告知病人我们将尽快调配处方并电话通知取药，以免增加其在医院内等候时间，

2、通过完善工作流程、机动配备人员、与病人沟通等一系列措施，保障了药房工作的正常运作，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。也充分体现了全体人员的积极性，齐心协力，克服困难。

3、做好每周提药、每月药品检查工作。把每一项工作做实做细，为下一步的工作开展打好基础。每天当班人员进行药品整理和收支核算。为保证信息系统药品运行数据的准确性,随时核对计算机。严格执行操作规程和处方制度，年度检查工作顺利进行，库存药品做到电脑数与账本相符，账物相符，无差错事故发生。且检查药品做到了心里有数、摆放合理、整齐。

二、做好药品管理。

药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况及时调整进药计划少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。

药店总经理季度工作总结14

从去年11月底到今天，我已经药房门店从事营业员工作整整八个月。

很难讲从办公桌空调房天天敲键盘聊QQ看小说到天冷太冷天热太热擦货架擦得汗流浹背被无理的顾客骂到臭头之间到底有多大的区别。

不可否认，身体和金钱福利方面是疲惫和缺乏的；但相对的，也是我来门店工作主要目的：学到相当多的知识，曾经在课堂上所没听的、忽略的知识，在这里我取回来一大半。可以说，为我考取执业药师提供很多现实的经验。

说到经验就不得不说下门店的负责人，也就是店长。从她身上学到很多东西，不光只是知识，还有态度、做人。也不得不说下另外三个同事，做为最后到来的我，和他们之间相处其实并不愉快。也许是因为和他们相差五六岁的缘故，感觉隔很大一条沟。

就像我觉得我来门店虽然是因为要考试的原因，但其实我很喜欢卖药这种工作，因为当你成功把你想卖的药品让顾客愉快掏钱是一件非常有成就感和快乐的事情。这份满足感陪伴我很久，直到门店分班考核的那天。

也就是五月。接下来的五、六、七三个月我可以说我生活在水深火热之中。因为太热的天气，太多的灰尘，夏天的货架可以说是一个恶梦。说实在的我一直认为我负责的货架和其他工作是最多最重的。把整个负责的货架擦完至少要四个半小时，前提还是没有停下来卖药给顾客的情况下。而且我的货架是摆在最靠门的前面，来来跑跑的车辆热气把货架熏得非常脏，脏得你觉得不可能哪天早上不擦。因为不擦就有灰，如果上面领导检查看见就是罚钱。基本上每个早班，我都要擦货架，不说全部擦完，我会主要针对一二层，下面的三层就分时间擦，但仍是感觉很疲惫。说实在的，有时候我真的很怕上早班。我的左手拇指都有真菌感染，有时候非常痒，现在擦药膏好些，但仍时不时的发作，非常难受。相对于其他三个同事负责的货架，我可以很大声的说我是最多的也是最勤快的，心里默默说声，其实还是最累的。

再来就是负责的其他GSP检查的工作，每月的收货单（很厚一打）每页都要盖三个章，还要用笔写日期；每天都要写的冰箱和室内温湿度计；半个月写一次的西药重点品种养护（个人觉得这个最轻松）；用三种不同的字迹写培训记录（一个月三篇，就是九篇），每次写完我都感觉我人格分裂一次；抗生素和兴奋类药品的盖章（印泥相当不好用，盖得很痛苦）。我和每个人都同过班，我觉得他们负责的相比我来说真的轻松太多！也许这是店长对我委以的重任，但有时候觉得这的好忙啊！特别是月初的时候。白班擦货架，晚班就做这些工作，有时候如果晚上忙，这些工作也得往后推。我这不是抱怨，如果是抱怨，现在抱怨也未必太晚，人走茶凉都。只是在回忆，忆当年。

这三个月与同事的相处也是相当痛苦的。因为是分成两个班竞争，多的钱多几十块，少的扣几十块，说白了就是羊毛出在羊身上。但对这些小姑娘来说似乎吸引力很大。因为出这个政策之后，表面的和平似乎就瓦解，为一点交班上的时间差连言语上的冲突都有，我当时是才来半年无所谓，他们来一年多的似乎也为这个斗上。而且A和我在一班的时候说B和C的坏话，B和我一班的时候和我说A和C的坏话，C和我在一班的时候说A和B的坏话。三个月下来我真的不知道谁的话才是可信的。或许可以更直白点的说，谁的话都是不可信的。我想他们在背后说我的不是肯定也说相当多。虽然店长总是反复强调他们是相当单纯的，但抱歉我真的一点都没看到。我只看到我被出卖。

A和我在一起说BC的不好我无所谓当听故事，可是当我和B一班的时候A却说起我的不是甚至在店长面前说。我不吭声不反击并不代表我不知道，只是觉得没必要，或许我这种想法太天真。

我因为卖药的满足感和任务的双重驱使下我努力卖药，有时候想也许多说一句顾客就会接受，当然也有可能顾客转身就走；但如果我说都不说，顾客肯定不会买。做任何事都有风险。但我这样做，A却认为我不相信他，认为我太自负，和店长说我不相信别人，以为自己好利害怎样怎样，甚至让店长都有这种错觉，并努力在他们班卖，在我这个班处理门店工作的时候比较多。面对这种状况我很无奈，我不知道怎么解决，唯一做的只有继续努力卖。但我心里仍然感觉很失望。在六月的下旬，心冷到极点，觉得很累，觉得做下去真的很没有意义。这种心情严重影响我在家看书的效率。我不是怕输，也不是输不起，但不想输在这种事情上。虽然六月我班比他们班稍微领先一点点，其实工资也就多发1.9元，很可笑吧。十月中就要开始考试，我想自己已经不在年轻，要努力要趁早，就向店长交辞职报告。店长还以为我是和B找新工作，所以要联手跳槽。天知道我从来都不相信B会辞职，事实上B也确实没有辞职，只是嘴上说说，至少在我走之前他还干得好好的。这也是为什么ABC三个人说的话我一个也不相信的原因。我想我将来一定很排斥和这个年龄段的人一起共事，不为别的，只觉得他们没有信用可言。但店长的这种想法还是伤到我。如果一个领导认为他手下的员工随时可能会跳槽，说明他根本不信任这个员工。

只是事到如今，所有恩怨都已结束，所有甘心的，不甘的，痛苦的，快乐的这段生涯都已结束。把一切闷在心的话全说出来觉得很痛快，痛苦并快乐着。

我想我以后肯定不会再做门店的营业员。但如果他们喊我，我肯定还会和他们一起吃火锅。

药店总经理季度工作总结15

转眼间20__年已经过去一半，像公司领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下总结。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，通过顾客的动作和表情来发现顾客真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要通过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

在这半年里虽能完成任务，但还有许多毛病，希望能在领导的指导和自己的努力下，更好的完成下半年的任务，为我们的20__年画上一个完美的句号！

药房年终工作总结（三）

时光流逝，转眼间我在成长中又度过半年。回首这走过的半年，很荣幸能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来我心中的感受便是要做一名合格的中药抓药机的操作员不难，但要做一名优秀的中药抓药机的操作员就不那么简单了。我认为：一名好的中药抓药机的操作员不仅要为人谦和正直，对事业认真兢兢业业。而且在思想政治上、业务能力上更要专研。我，作为一名年轻的中药抓药机的操作员需要学习的东西还很多很多。

一、作为一名抓药机的操作员，要想完成工作的责任，首先必须具备中药抓药机操作员素质，树立正确的世界观和人生观。在这半年中我认真参加各种学习和活动。有句成语是：只要功夫深，铁杵磨成针。是的，作为一名抓药机操作员，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时，现在的我不再不悦，不再拒绝。而是以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能的好一些。

二、在学习中我认真听取经验，仔细记录，并在活动后的空余时间认真思考推敲，有目的的在药房中进行一些尝试。在工作中，我认真投入，认真学习。我感到人人都是我的师长，我能学，要学的东西还很多。在空余时间，我会阅读一些自己订的杂志，去图书馆翻阅、网上查询有关相关资料，去书城自费购买与教育教学有用的各类书籍和音像资料进行观看学习，我深切的感受到学习对自己的帮助确实很大。

在边操作边学习的实习期间，我努力积累经验，主动完善自己的不足之处。从刚开始什么都不懂的实习生转变成能为药房尽一份力的成员。经过一段时间的实验操作，我已经能够独立完成各项工作，操作上的一些小错误也得到了改善，对中药材的药用性质有了一定的认识。由于从来没有接触过中药抓药机的操作，一开始出现了一些小的问题，但是领导和同事们都很谅解我，不但没有人责怪我，还很耐心的教我正确的操作方法。由于对自己负责的工作不熟悉，我常常会出现一些小错误，好在大家都会帮助我进一步学习。转眼半年了，我已经很熟练手里的工作，基本不会犯错误，有同事找我帮忙我也很乐意。每天有条不紊的做好各项工作，过的很充实。

这一年新绿色药业改变了我，让我渐渐认识到工作的重要性。也让我从一个不爱读书不爱学习的人选择继续深造，而且我还会一步一步不断增加知识，开阔自己。自从我的工作量加大了，我就学会了自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项工作，力求周全、准确，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。接触新的工作，让我获得了新的收获。时间过得很快，回顾这一年，感触颇深。好像很忙碌，却感到很充实而有意义，有压力的同时也有了工作的动力。

最近因为医院的销售量越来越大，我的工作量一下增加了很多，但我们还是有顺序有安排的做好每一件事情，保证不出差错。忙碌的几天里差不多每天都要加班，回家的也晚，所以心理压力也大。同事们在一起开开心心的上班，让我们在工作的时候也制造了很多乐趣。心情好了做事也有劲了。现在差不多把检查内容都做完了，也算告一段落了，给自己一些总结的时间，好让自己在接下来更大的挑战中完成的更好。

在部门领导、同事的指导和自己的不断努力下，觉得自己还是在慢慢成长。在来__药业公司的这一年里，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼技能讲提高。经过一年的学习和锻炼，细心学习他人长处，改掉自己的不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自己在技术上有所提高。

严于律己，一年来我始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把工作的重点

放在严谨、细致、扎实、脚踏实地上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同事，谦虚谨慎，不断改进工作作风;坚持做到不利于公司事不做。与部门成员心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把所有工作圆满完成。

四、通过这半年的工作，我很幸运学到了不少东西，业务上也努力做了一些成绩。但这还远远不够，尤其在抓药机的操作方面上还显得稚嫩。一路走来，步履匆匆，不觉间20__年已悄然向我们挥手作别。回首一年来的工作和生活，感悟良多。平时忙忙碌碌，没有太多时间和机会坐下来好好总结自己做过的工作，年底了，静下心来总结一年工作中的得失、查找自己的不足，为来年的工作做好安排和计划，一年来，我做了一定的工作，也积累下了工作经验，但距领导和同事们的要求还有不少的差距、在今后的工作中，我将克服不足，以对工作高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责的做好各项工作。多关心同事，团结部门所有成员共同努力工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

我将在未来继续多学，多思、多试努力把工作做的更好。

本人自参加工作以来，在院领导及各位同事的关怀和帮助下，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。参加工作以来，我的政治和业务素质都有较大的提高。在药房工作期间，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，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。回顾这一年来的成绩，总结起来有以下几点：

一.在药品购，销、存的各个过程中，严格执行各项规章制度和技术操作规程，无霉烂变质，药品，以病人为中心，建立临床用药评价制度，开展临床药学工作。

二.认真贯彻药品集中采购，充分发挥药品评审专家库在中标药品确认工作中的作用，促进药品招标采购工作健康有序发展。

三.严格执行物价政策，及时主动提供门诊住院病人药品费用清单，准确执行药品价格在上级物价主管部门组织的药品价格大检查中，无发现违规行为。

四.病人投诉率低，并对我们热情耐心的服务给予了很高的评价，但是工作中，我们也出现了很多不足之处，比如还存在少量过期药品、库存药品与电脑数量不能百分百的相符。但是我们坚信只要我们树立起信心，投入更多的精力到工作中去，这些问题都是可以解决的，不足之处廉洁行医、诚信服务、精心服务、爱心关怀还没有成为每一位员工都认同的价值观，但科室的行政管理、经营管理水平仍有提高，专科影响力也有待提高，医院医疗技术形象任然未被广泛认同等等。

总之，回顾一年来的工作，成绩是主流，我们会继续发扬好的做法，学习不足之处，我们有信心我们做得会更好。

药房年终工作总结（四）

记得当初毕业的时候，我刚刚来到北站大药房时，还是个对社会完全不了解的生活。俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，不懂就学，是一切进步

取得的前提和基础。做好全面工作。我在北站大药房学到很多知识。例如：药品的分类、分处方和非处方、还有药品用法用量、药品的配伍禁忌。怎样懂得给顾客介绍药品了。还有器械是怎样的用法。这样才能介绍给顾客怎样使用。

在今后的工作中，我将继续努力把工作做好。朝着以下几个方向努力：

- 1、学无止境，时代的发展瞬息万变，我将坚持不懈地努力学习各种关于药房知识。并用于指导实践，以更好的适应社会发展的需要。
- 2、熟练的掌握各种器械的装备和使用方法，还有药品的用法用量，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。
- 3、实践是不断取得进步的基础。并提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一位顾客。
- 4、总之，在这两年里我学到了不少知识使我不断成长。我做的已经是最好的了。我相信在今后的工作中，我还是会继续不断的努力下去。虽然这两年来，我的工作是有瑕疵，不过这是无法避免的，因为谁也不是圣人，出错是在所难免的所以我不会过多的苛求自己。不过我相信，只要我在北站大药房一天，我就会做出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力用在工作上，相信自己一定能够做好!

药房年终工作总结（五）

自踏入医学殿堂的那一刻起，我便深深的认识到，精医术，懂人文、有理想、有创新是新时期下的医务人员所具备的素质。下面我简单的对这个月的工作做个总结。

一、在思想方面。

作为一名药学专业的人员，我深深的认识到只学习书本上的知识是远远不够的，是不能学以致用的，理论和实践相结合才能把我们所学的知识带给人们。零售药房的顾客大多是对药品认识较少的非专业人员，所以在对顾客销售药时，要尽可能多的向顾客说明药品的用途和性能，对每一位顾客要负责。从瑞泰店转到中山店，无论在哪家药房我都严格遵守各项规章制度，以老员工为模范，虚心求教，认真工作，大大的扩展了自己的知识面，丰富了思维方法，切实体会到了实习的真正意义。在近两个月来的实习过程中，我已经由第一个月的盲目被动转化了积极主动，找到了方向，找到了一套属于自己的思维方式。我也充分的认识到“遇到问题总找别人的原因等于自杀”的真理。当遇到困难暂时无法解决时，必然会有一个新的想法在你脑中浮现，从而很好的解决眼前的困难。

二、在学习方面。

“师傅领进门，修行在个人”。虽然药房的员工都不是从教育事业的，但是“三人行，必有我师焉！”他们在药房的销售方式正在我脑中潜移默化，我也“择善而从之，其不善者而改之。”在中山店期间，我认真审视了第一个月的实习情况，改善了学习方法，制定了学习计划，从而达到了意想不到的效果。药品的重要性，那是毋庸置疑的。那货架上满目琳琅的药品，就像一个个汉字，只有掌握得越多越牢，才能写出好的句子，短文。而那联合用药就像成语，只有理解了它真正的含义，才能作出绝伦的篇章。药品也像文武百官，各有各的作用，各尽其职，只有用对了人

，才能达到需要的效果。

三、在销售方面。

我也渐渐在向顾客销售一些简单的药品了。销售是最锻炼与人处事、说话的。在接待患者时，由于很多患者购买所需药品时需咨询，所以，向患者介绍药品时，要很熟练，以提高顾客对药房的信任度。

四、在生活方面。

通过近两个月的生活，我已经适应了这里的生活环境。与室友相处融洽，遇到困难时互相帮助，不分彼此。但是在吃的方面不是很习惯，领导说吃素好，我也明白吃素很好。但是我们正是长身体的时候，正直壮年，需要大量的营养来补充每天所消耗的能量。我们不像你们，我们长得瘦，没有资本吃素。希望生活能得到相应的改善。领导也说要知足常乐，但是我觉得知足常乐不好，知足长乐没上进，时代不同了，不可同日而语。

药店总经理季度工作总结16

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章制度的同时，做好经营的后勤服务工作。

- 1) 狠抓制度建设：今年来制定“20xx年发展目标规划”、“三年(20xx-20xx年)发展目标规划”、“20xx年分配制度及绩效考核办法”，逐步完善内部激励机制，体现“按绩取酬”、“多劳多得”的分配原则。为规范促销费管理，制定了“关于加强厂方终端促销费管理的有关规定”。
- 2) 细抓行政管理：建立健全了各项基础台账，收发文登记、档案保管、公章使用登记等。对固定资产进行彻底的清查核对、登记造册，并建立了电子文档。及时完成新老门店的装修、改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，统一管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。及时完成各类证照变更登记工作，为申报了xx老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保任务按质、按时完成，节假日加班是非常正常的事情。
- 3) 实抓安全工作：连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全制度，出台了“安全生产管理”制度及“安全工作责任制”；二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火器等；三是开展经常性的安全检查工作；四是排查安全隐患，发现问题及时解决，从而确保了全年无重大安全事故。
- 4) 狠抓质量管理，巩固gsp成果。我们严格按照gsp规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题及时纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了gsp成果。
- 5) 强化人力资源管理。今年综合管理部在优化人力资源，提高人员素质，绩效考核，员工培训等方面做了许多工作：一是及时考核，发放岗薪工资；二是根据企业发展需要适时招聘各类技术人员；三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工上岗培训；四配合收购xx、xx连锁店做好人力资源统筹安排。五是正常申报各项社会劳动保险。

药店总经理季度工作总结17

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，在应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善的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加发奋的工作和学习，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。为每一位顾客带给更优质的服务。

首先感谢一个月以来大家对我工作上的帮助与支持。作为没有管理经验的我，初次挑起这个担子，深感职责重大，但是在在座各位的共同努力下，我们店在这个月还是取得了可喜的成绩。那么做得好的方面，我们要继续保持和发扬，欠缺的方面我们要逐步加以改进，全面提升我们店的综合素质，增强我们店的综合竞争力。

下面，我就下一步的具体工作讲三个方面的意见：

药店总经理季度工作总结18

店长乃一店之主，每天面临着很多难题，很容易出现沮丧的心情，所以保持良好心态至关重要。须知，成功不仅靠过硬的本领、良好的态度或者人脉与机遇，更重要的是有坚持与不服输的心态，即要坚持不懈，不轻言放弃。

要成为优秀的药店店长，必须经过长期的专业训练，要精通医学、心理学、营销学、表演学、口才学、人际沟通以及咨询管理等。不但双手敏捷，双肢勤快，而且思考灵活。使用双手的是劳工；使用双手与脑袋的是舵手；使用双手、大脑、心灵的是艺术家；只有使用双手、大脑、心灵再加

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发