

2023年药店每月工作总结和计划(精选6篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

药店每月工作总结和计划篇一

详实的呼叫中心工作计划需要整个呼叫中心团队的一致性努力工作来实现，因此呼叫中心的团队建设非常重要，在制定呼叫中心的变革执行计划时，不仅要考虑整体层面，还必须将整个管理团队、甚至是一线员工纳入到计划的制定过程中，只要采取尊重、民主、以事实为基础的态度，就一定能够制定出可行的工作计划。

与此同时还必须注重对整个计划的分解，将具体的目标分解到呼叫中心内部各个部门，形成具体的实施方案，确立执行的具体步骤，便于监控与考核；与此同时，必须定期对计划的执行状况进行总结、分析和调整，要不断检讨呼叫中心整体及各部门的执行状况。在计划的执行过程中必须抓住了这几个关键点，以确保整个呼叫中心对计划的执行力度。

在这里，需要特别强调呼叫中心计划执行过程中对管理人员的授权和信任问题，我曾经在几个项目执行变革计划时遇原有项目文化及部分员工的巨大阻力；如果没有上级领导和客户方领导给予的极大信任和授权，也就没有这几个项目的成功整改；同样，对于呼叫中心的其他管理人员，在计划的执行过程中呼叫中心经理也需要给予必要的信任和足够的授权，工作计划《呼叫中心工作计划》。说到这里，我要感谢以前给予我极大信任的杨继东老师和刘华总裁。

呼叫中心是否建立了完善的业务流程

呼叫中心的业务流程是指围绕呼叫中心目标有序地进行的一系列活动以产生服务水准协议所规定的业绩目标的过程。对于呼叫中心来讲，这个结果可以既是一种有形产品，也可能是无形的服务，但主要为后者。在一个设计完整的流程中，每一个活动都是建立在前一个活动结果之上并对整体结果产生作用。管理流程要求连续性与可重复性，呼叫中心管理者和整个实施团队不仅需要关注各项业务流程的界定与开发，同时还要关注流程的控制、流程的监控、流程的审查及流程的改进。

针对不同的业务流程，应有一整套的操作规范来配合，只有这样，流程才不是一个空架子，才能达到实际的效果。

说道这里就不得不就流程与规范的作用进行一些说明，如iso□copc等规范认证与流程管理有着一定的区别，前者重在“规范”，后者重在“优化”。呼叫中心流程管理的根本思路在于通过对整个客户服务环节中的活动进行清除、简化、整合、自动化来提高流程效率，使得流程更加合理与容易操作。而iso□copc等认证规范则要求“做了的一定要写，写了的一定要去做”，确保流程得到落实。

通过iso□copc在水平方面的“规范”，促使目标业务流程落到实处，为再一次的“优化”巩固基础。

如果呼叫中心的能够者能够有效将二者结合起来运用，改善呼叫中心的绩效将会有一条其实可行的道路，但必须结合不同呼叫中心的实际采取循序渐进的方式。

同时呼叫中心经理也应加强与上级的沟通，确保呼叫中心与企业内部其他部门之间的协作与信息沟通，这一点对于电信行业的呼叫中心尤为重要。信息流畅了，沟通及时了，理解加深了，呼叫中心也就会有一个崭新的开始，服务水准也就

有了一个崭新的起点。

药店每月工作总结和计划篇二

一、工作目标

- 1、组织各部门更多的去交流，提高团总支工作效率；
- 2、多组织学习，使团总支工作更加顺利；
- 3、勇于创新，多办有影响力的活动，更好的展现团总支。

二、日常工作的管理

- 1、处理好办公室日常事务；
- 2、对每个月一次的例会做好通知、记录，并且落实例会的决定；
- 4、协助各部门开展工作，协调部门之间的关系，以便更好的开展工作。

三、以人为本，强化管理，明确分工，细化责任

1、(1)为了提高工作效率，更好的培养成员责任意识，将部门工作分工化，使部门成员真正得到锻炼。

(2)为确保办公室高效率的开展工作，办公室将实行强化管理，制定出统一的工作时间表，做到统筹的安排每位成员的时间。

2、 事务通知

事务通知是办公室开展工作的一个重要环节，能否通知到位直接关系到团总支工作能否高效的进行。为此，办公室将采取下面一系列措施，有效的确保工作效率。

(1)及时传达书记的各类通知，使上级信息及时准确传达到下一级各部门，方便工作正常开展。

(2)重新做好各部门的通讯录，分为团总支副部以上干部通讯录和团总支全体成员通讯录两种，方便团总支内部人员的联系。

3、值班考勤

值班考勤是一个团总支工作到位的最好体现，我们将及时制定出本个月值班签到表，考勤表，以保证值班工作及时、有序地开展。同时，认真负责整个团总支值班、考勤工作，对值班情况进行详细的统计整理。完成本个月的总结工作。

四、特色活动

协助每个部门办好活动。希望在这一个月能更好的发挥办公室的作用，树立团总支的形象，更好的为学院同学服务。也衷心的祝愿，我们株洲职业技术学院工业设计系团总支越办越好。

药店每月工作总结和计划篇三

x月份严格执行规章制度是提高护理质量，确保安全医疗的根本保证。

1、护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

2、坚持了查对制度：要求医嘱班班查对，每周护士长参加总核对1-2次，并有记录；护理操作时要求三查七对；坚持填写输液卡，一年来未发生大的护理差错。

3、认真落实骨科护理常规及显微外科护理常规，坚持填写了各种信息数据登记本，配备五种操作处置盘。

二、提高护士长管理水平

1、坚持了护士长手册的记录与考核：要求护士长手册每月5日前交护理部进行考核，并根据护士长订出的适合科室的年度计划、季安排、月计划重点进行督促实施，并监测实施效果，要求护士长把每月工作做一小结，以利于总结经验，开展工作。

2、坚持了护士长例会制度：按等级医院要求每周召开护士长例会一次，内容为：安排本周工作重点，总结上周工作中存在的优缺点，并提出相应的整改措施，向各护士长反馈护理质控检查情况，并学习护士长管理相关资料。

3、每月对护理质量进行检查，并及时反馈，不断提高护士长的管理水平，要求大家做好护理工作计划及总结。

4、组织护士长外出学习、参观，吸取兄弟单位先进经验，扩大知识面：十月底派三病区护士长参加了国际护理新进展学习班，学习结束后，向全体护士进行了汇报。

药店每月工作总结和计划篇四

每月工作计划模板，在一个月后，要对该月的工作成果、计划执行情况做一次评估，总结得失，为下个月的工作开展做准备，下面带来每月工作计划范文，欢迎阅读参考。

(一) 营销部总监

岗位名称：营销部总监(director of marketing department)

直接上司:酒店总经理

直接下属:客户经理、美工、部门文员

职务概述

全面负责营销部的管理工作,负责制定及落实酒店营销策略方案,通过公关宣传、营业推广及各种方式的促销,以确保达到酒店所下达的的既定经营预算指标。

岗位职责

- 1、负责拟定酒店市场营销计划及营销策略。
- 2、负责拟定市场拓展及推广工作的行动计划。
- 3、负责酒店的广告策划宣传工作。
- 4、负责组织实施酒店既定的营销方案,并根据市场的变化作相应的策略调整,以达到最佳销售效果,定期向酒店总经理汇报工作进度。
- 5、负责酒店销售公关资料的收集、积累,文件、材料的整、编写等工作。
- 6、负责与房务部、餐饮部等部门协调共同制定客房、餐饮等价格方案及优惠规定,并每年对合同协议进行一次修订。
- 7、负责与财务部协调审核客户挂账的方式、限度和信用情况,并协助催收帐项。
- 8、负责每年定期参与重要的国内外旅游行业展销会,加强酒店对外宣传。
- 9、负责建立合作紧密、高效能的营销队伍,充分发挥每位成

员的潜能。

10、负责制定及修订营销人员工效挂钩方案,督促销售部员工开拓有潜质的新客户并签定商务合约。

11、广泛开展市场调研,收集顾客意见,制定最佳营销方案及优惠规定等。

12、每周召开由总经理、各经营部门负责人及销售人员参加的营销例会,以便协调、修订、检讨有关改善酒店的经营状况,全面做好营销工作。

13、坚持向下级提供长期性培训,加强营销人员的信心与效能。

14、有计划推出各种形式的公关活动,并撰写供传媒使用的宣传稿件。

定期邀请记者采访,以扩大酒店的知名度。

15、负责组织酒店宣传材料的编写、摄影、录像、印刷及宣传,并与媒体建立良好关系,取得他们的支持和帮助。

16、负责检查酒店的广告宣传内容有无差错、是否美观、设计是否高雅、与酒店格调是否相符等。

17、负责建立公关销售业务档案,以便查阅。

18、负责与有重要客户保持良好的商务往来,定期拜访旅游代理机构要员、大中型企业客户接待部门负责人、政府部门的重要客户,征求客户的意见,增进了解、加强合作。

19、负责组织和参加vip客人的接待。

20、了解和掌握市场信息与同行业销售方针,定期向总经理上

交市场报告,并提出相应对策。

21、根据酒店的近期和远期经营目标和规划,负责整体销售工作,招揽客源,负责商务市场的业务拓展和方案实施。

做好市场周密分析,选好销售市场和销售对策。

22、协调好营销部与酒店各部门的关系,使各个工作环节顺利运转。

23、亲自迎接所有大型会议之主办人。

24、利用一切机会和场所进行公关活动,如在宴会、酒会、茶话会、展览会、洽谈会、座谈会、纪念会、庆祝会等一切社交活动。

随着11月份的结束,也意味着进入下一步的实质性工作阶段,回顾这一个月的工作,非常感谢公司领导和各位同事的顶力支持,使我掌握相关业务知识。

基于本人是第一次接触房产销售行业,面临困难和压力较大,针对行业特点、现状,结合本人这一个月来对“房产销售”的理解和感悟,特对12月分工作制定以下房产销售工作计划。

本工作计划包括宗旨、目标、工作开展计划和计划评估总结,日计划,等五部分。

一. 宗旨

本计划是,完成销售指标100万和达到小组增员10人。

制定本计划的宗旨是确保完成指标、实现目标。

二. 目标

1. 全面、较深入地掌握我们“产品”地段优势并做到应用自如。
2. 根据自己以前所了解的和从其他途径搜索到的信息，搜集客户信息1000个。
3. 锁定有意向客户30家。
4. 力争完成销售指标

三. 工作开展计划

众所周知，现代房产销售的竞争，就是服务的竞争。

服务分为售前服务、售中服务和售后服务，而我们房产销售也是一种“服务“，所以前期工作即就是售前服务更是我们工作的重中之重。

正是因为如此，我的工作开展计划也是围绕“售前服务”来进行。

1. 多渠道广泛地收集客户资料，并做初步分析后录入，在持续的信息录入过程中不断地提高自己的业务知识，使自己在对房产销售特点掌握的基础上进一步的深入体会，做到在客户面前应用自如、对答如流。
2. 对有意向的客户尽可能多地提供服务(比如根据其需要及时通知房原和价格等信息)，目的让客户了解房源和价格，在此基础上，与客户进行互动沟通。

其次给客户一种无形的压力，比如：房源紧张，价格要上涨，等。

挑起其购买欲望。

3. 在用电话与客户交流的过程中，实时掌握其心理动态，并可根据这些将客户分类。

4. 在交流的过程中，锁定有意向的客户，并保持不间断的联系沟通，在客户对我们的“产品”感兴趣或希望进一步了解的情况下，可以安排面谈。

5. 在面谈之前要做好各种充分准备，做到对房源，面积，单价等。

了如指掌

6. 对每次面谈后的结果进行总结分析，并向上级汇报，听取领导的看法。

克服困难、调整心态、继续战斗。

7. 在总结和摸索中前进。

四. 计划评估总结

在一个月后，要对该月的工作成果、计划执行情况做一次评估，总结得失，为下个月的工作开展做准备。

自10年03月入职以来，不觉已半年有余。

在同事及公司领导的关怀下，我们销售工作的开展有了一定的成效，但也存在许多的问题与不足。

适逢危机下严峻市场形势的挑战，作为销售负责人的我自当不遗余力、竭尽全力、倾其所有地工作态度拼力把销售工作做好、抓好，以不辜负同事及领导的信任与支持。

下面我将从以下四个方面来进行阐述，请公司领导给予修正。

201*年可谓白酒行业的“新”挑战

挑战一：中青年消费者的理性消费对白酒市场容量的致命打击；

随着人们生活水平的提高，对健康与品味的要求也越来越高。

消费者在消费中考虑“更喝好点”成为真正的白酒消费趋势，也就是只存在一定的中高端市场份额。

在很多情况下，国家的宏观政策影响着能够决定一个行业的发展命脉。

自九十年代中后期起，国家为了顺应消费潮流以及考虑到资源、环保方面，国家先后制定了计价、计量征税，纯粮固态发酵白酒行业规范等等宏观政策调高进入门槛等方针政策限制高度酒的发展。

白酒行业特殊，如果国家的政策真正落实到位的话，白酒企业将至少一半以上面临倒闭。

消费者同样很难看到白酒行业的新面孔的出现。

蛋糕越来越小，肥肉也变成烫手山芋。

白酒行业在未来五年中，很难出现新的真正意义上的“黑马”。

白酒行业的竞争将是建立在以资本为核心的整合营销竞争，更多的区域“实力”企业将在资本大鳄面前败下阵来，白酒行业“比得是实力”更为凸现。

201*，白酒行业发展“新”格局

受近年宏观政策以及白酒消费者消费行为的影响，国内白酒

企业为规避从价、从量复合计征的白酒消费税，纷纷压缩、减产中低档白酒。

在目前的税收体制下，白酒企业必然会面临这样一个选择：若谋利，则须断臂图存，砍掉低档酒，“另谋高就”。

这其实便为白酒的高端市场或奢侈白酒的兴起铺就了一条必然之道。

有竞争必然有输赢。

适者生存的游戏规则在白酒行业更为显著。

综合以上所说，我们泸州老窖精品头曲将处于一个挑战极大，竞争市场激烈，但同时存在有好多机会的状态。

面对本年顺德的350万销售任务，感受到无比的压力，在压到纷天黑地的同时我们又存在希望的光明，最要取决于我们团队合作及公司的策略。

有明确的发展战略，并根据战略采取适时的营销策略。

任务侧不难达到，在遇到更强大竞争对手面前，也不会退出这场洗牌运动。

以安徽口子窖为代表的徽酒“终端为王”的市场操作，以金六福为代表的文化营销，以五粮液为代表的品牌营销，以郎酒为代表的商超营销模式无不在激烈的白酒市场取得了不俗的业绩。

“赢在模式”是近五年白酒行业的主旋律。

我们应该也以“终端为王”的市场操作来操作。

一个显而易见的真理是：绝大多数消费者是在商店中购买商

品的，如果厂家无法使消费者在零售店中看得到、买得到、乐意买、愿意再买，那么，产品就永远卖不出去。

以终端场所带动影响渠道的销售，从而增加产品的销售，以达成销售量的效果。

首先把350万的任务细分开来：剩下10个月的时间，每月做好销量拆分，准确清楚自己的工作内容和状态。

(7月 万，8月 万，9月40万，10月40万，11月50万，12月45万，1月45万，2月20万，3月30万，4月32万，5月30万，6月25万) 面对这些重大的任务量，我们必须再将它拆开做到每镇每人每客户。

01财年在不知不觉的已经走过2个月，剩下的只有短短的10个月时间，任务之大、时间之短令到我们感受到无比的压力。

9月工作重点是中秋节前的促销活动。

让酒楼，酒行，分销商和经销商都充分利用好活动进货。

10月必须把勒流和龙江2个镇开发出来，为旺季的销量做好准备工作。

增加业务人员2名，配备促销下姐4个，以作为新开发区域拉动新开发场所拉动之用。

加快场所的动销，陪合好销售业务的良性发展。

做好调价后的善后工作，了解客户的反应。

11月开始踏入旺季，将有销量的场所再搜一遍，把所有的销售机会都挖出来。

开展黄、白金场所打造竞赛，采用末位罚，第一赏的原则刺

激个兄弟的工作积极性，提高士气。

增加场所的销量，打击其他竞争对手，巩固重点终端的销售量；

12月强势的终端拜访，客情增加，做好元旦的小旺季准备工作。

一年工作下来，很多企业都用年底这个月的时间去跟客户做拜访、答谢等等，所以围餐的机会不断增加。

所拜访发烧友和烟酒行促销在本月是一项重点工作。

1月全年重头戏的时候，为春节促销做好充分的准备工作。

一年之计在于春，新的一年，新的开始。

鼓励和刺激伙伴们的工作士气，提高他们的积极性。

安排促销员循环拉动场所，消化库存；

2月保持假期时候不断货，迅速恢复工作状态，。

了解客户的库存，永远保持于安全线上。

失去的销量将永远无法补回来；

3月天气还比较冷，将网点的库存再清点一次，清出销量。

4月清明时节雨纷纷，狠拿围餐。

5月5.1黄金周，天气开始转热，开始调整状态。

关注其他竞品在淡季时场的动作，做好知己知彼，百战百胜。

6月总结全年，将一切有可能产生销售量的机会都把握好，尽最大的可能完成公司下达的销售目标。

全力以赴，做到最好；

以上是我01财年的一个具体工作安排，请公司领导审批指导工作。

希望在以后合作的日子还有其他意见不合跟还有进步空间的地多多指教。

为了完成以上的销售目标我们必须制订更多的奖励方案，刺激兄弟们的的工作积极性，提高工作的效率，完成目标。

终端网点必然是我们完成任务的主战场，要完成我们也必须赢在终端才是我们正确的选择出路的方向。

建立好完善的终端管理制度，帮助各伙伴完成各自的销售任务，提高弟兄们的收入，从而增加他们的积极性和配合性。

1.每月工作计划表模板

2.个人每月工作计划

3.网络推广每月工作计划

4.每月工作计划表格

5.每月工作计划怎么写

6.每月工作计划表

7.会计每月工作计划表

8.办公室每月工作计划

药店每月工作总结和计划篇五

本人自xxxx年xx月份参加工作至今，已经两年时间。在这两年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，经过自身的不懈努力，我各方面都取得了很大的提高。

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”，本人一向在各方面严格要求自我，努力地提高自我，不懂就学，是一切提高取得的前提和基础。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，我将经过多看、多学、多练来不断的提高自我的各项技能。
- 3、实践是不断取得提高的基础。并提高自我解决实际问题的本事，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，进取、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，可是这是无法避免的，因为谁也不是圣人，出错是在所难免的，所以我不该过多的苛求自我。可是我相信，只要我在北站大药房一天，我就会做出自我最大的努力，将自我所有的精力和本事用在工作上，相信自我必须能够做好！

药店每月工作总结和计划篇六

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。