

药品配送心得体会(模板7篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。好的心得体会对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得体会接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

药品配送心得体会篇一

从事药品销售十余年来，我的感受很多，我觉得，在销售工作中，勤奋踏实的态度是必需的，方法和技巧是重要的，勇气和胆量同样不可或缺，坚持到底的毅力更不容忽视，只有把这几样都做好，才能获得成功，即勤奋+方法+客户的利益+专注=成功。

有了勤奋踏实的态度，我就多用业余时间学习有关药品的知识和公司相关药品的价格、规格。这样，在给客户介绍药品时我就游刃有余了，不用一边翻本子一边介绍。正是因为我对药品知识的熟悉，我慢慢赢得了客户的信任，同时，我时刻记住客户是上帝这句话，不管客户需要的多还是少，我都能及时为客户送去药品。另外，正因为我对药品很了解，因此在药店售药时，我能根据客户的病情为他们介绍合适的药品，使他们早日康复，这样为我赢得了一定的客户。

另外，不同的人有不同的性格，由于客户群的不同，一些单体店的需要也不相同。这样，在推销之前，我先详细了解每个店的情况和需要，然后再给他们介绍价格适合的药品，这样，客户就越来越多了。

多年的药品销售工作让我深切地认识到了胆量勇气、方法技巧与成功的关系。如果缺乏勇气胆量与你的客户接触，没有对口的方法与客户沟通，那客户只会离你越来越远，成功也

就遥遥无期。正是有了勇气，因此我敢于去开拓市场，开发市场。

同时，我也懂得了做事一定要专注。做医药销售时，假如到一个医院后都认为有难度，找不到突破口，自己慢慢放弃，到最后只能是被淘汰。但是，万事开头难，如果总是半途而废，到哪一家公司可能有很大的发展呢？因此，我认为，不管干什么，都应该专注做事，只要认准了一个客户，多与他们联系，用你的真诚、耐心去打动他，慢慢地，他们就会尝试接受你的产品，从而成为你的固定客户。

以上就是我从事药品销售以来的体会，相信我的这些心得会帮助我在以后的销售工作中越做越好。

药品配送心得体会篇二

作为一名药品配送工作人员，我在多年的工作中积累了不少心得体会。药品配送工作对于医院、药店、患者来说都至关重要，一个小小的差错可能会造成严重的后果。因此，我不断地总结经验，不断地改进自己的服务，为客户提供更好的配送服务。

第二段：严格的工作流程

药品配送工作需要严格的工作流程。每个药品的生产、配送、运输、入库都需要精细的管理和记录。同时，药品的配送必须遵循特定的温度、湿度和保护要求。我在工作中始终认真负责，按照流程进行，尽力保证药品的完整性和品质。

第三段：缜密的安全措施

药品在配送和运输过程中必须遵守极谨慎的安全规定。药品的配送员必须确保使用适合的车辆和容器以及确保妥善处理药品的运输和储存环境。在这个方面，我十分重视，不断对

每道程序进行检查和实践，保证了药品的安全。

第四段：人性化的服务

药品配送工作虽然看似只是运输药品的工作，但其实也是与人打交道的工作。我在工作中重视与患者的联系，为患者提供最便捷、周到的服务。我积极主动地了解每个患者的药品使用情况和需求，确保药品能够准时送达到他们手中。

第五段：总结

总体而言，药品配送工作需要仔细、有耐心和技巧。作为药品配送员，我深知其重要性，也追求着更好的达成质量标准的工作结果。我也认为药品配送工作是一个人性化的工作，因此，在整个服务运输过程中，我始终保持耐心和热心，注重每个细节的服务，为大家提供更好的配送服务。

药品配送心得体会篇三

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

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。

药品配送心得体会篇四

药品配送工作是一项具有重要意义的工作，直接关系到患者健康和医疗质量。在这几个月的工作中，我深刻感受到这份工作的重要性，也充分认识到自身存在的不足。通过不断地学习和实践，我逐渐积累了一些心得体会。

第一段：提高效率、细节决定成败

工作之初，我经常会遇到配送任务过多、时间过短的情况，总是感到手忙脚乱。但随着一段时间的经验积累，我逐渐养成了高效率的习惯。比如，我会提前预览当天的任务列表，并根据药品的数量和规格，合理分配车辆和人员。此外，在配送过程中，我也注重细节，如检验药品包装、保证药品完整等。小小的细节能够大大影响效率和客户满意度。

第二段：沟通是艺术，和谐协作团队强大

在药品配送的过程中，与客户、上游和下游企业之间的沟通协调显得尤为重要。我发现，积极主动地与各个部门沟通协作，可以让工作变得更加高效、顺畅。这个过程不仅需要我们拥有良好的沟通技巧，还需要我们拥有一颗谦虚、包容和懂得感恩的心，这样可以让我们与他人建立良好的关系，形成和谐协作的团队。

第三段：追求优质服务，刻意提升自身素质

作为一名药品配送员，我们的工作要求我们非常严格，这不仅仅是执行任务合理完成，更是要在服务质量方面达到极高的标准。我从中悟出一个道理，就是努力提高自身素质，追求专业更高水准。比如，不断学习和实践，熟悉药品知识和使用方法，能够正确判断药品的种类和质量，对复杂病症的干预有一定的了解。在这个过程中，我也意识到，良好的品德和职业操守，是成为一名资深药品配送员的必要标准。

第四段：安全从小处开始，勇担责任秉义务

药品配送工作与人民群众的健康安全直接相关，因此安全工作必定是我们工作的重灾区。我深刻认识到，安全工作要做到防患于未然，而且以实际行动履行自己的职业责任是必须的。在工作过程中，我强调车辆的安全运行、防止货品交错或者外泄，同时注重身体健康和安全意识培养，保证自己不带病工作。多年以后，我相信，这样的职业态度必将成为空

气质量传递积极能量的楷模。

第五段：改进不断、实践不止，创新所思未来新格局

药品配送工作的创新是现代物流发展的一个重要方向。在今后的工作中，我将继续提升自己的专业技能，努力实践药品配送的升级和改进。例如，可通过技术手段提高物流效率和质量，建立信息化的物流体系，提高信息化水平，同时通过加强与其他电商 logistics 企业合作等方式合理利用各方优势资源，实现企业的多维度合作与产业链的高速运转，不断提高药品配送的整体水平。作为一个药品配送人员，要实现“改进不断、实践不止”的目标，需要注重学习和实践，为行业做出应有的贡献。

总结：

药品配送工作的重要性不言而喻，需要我们在工作中不断地摸索实践，努力提升自身素质与专业技能，以保证工作的高效率、高安全性和高质量。同时，工作态度决定工作效果，盼望我们在工作中不断追求进步和创新，为药品配送事业的发展 and 提升推波助澜，为构建新型保障体系贡献自己的力量。

药品配送心得体会篇五

每一位客户都是抱着某种需求才走进药店的，因此药店营业员要尽快了解客户的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

每一位客户都是抱着某种需求才走进药店的，因此药店营业员要尽快了解客户的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到客户的购买需求呢？察颜观色通过仔细观察客户的动作和表情来洞察他们的需求，找到客户购买意愿产生的线索。

1、观察动作。客户是匆匆忙忙，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客户的这些举动，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，客户是否显示出兴趣，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，说明客户对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对客户的胃口。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客户，要尊重客户的愿望。

通过向客户推荐一、两件药品，观看客户的反应，就可以了解客户的愿望了。例如：一位客户正在仔细观看消炎药，如果客户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客户：这种消炎药很有效。客户：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。

客户所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：您要买什么？客户：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客户购买需要的线索。因此，药店营业员一定要仔细观察客户的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握客户的需要了。

通过直接性提问去发现客户的需求与要求时，往往发现客户会产生抗拒而不是坦诚相告。因此，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害客户感情为原则。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客户，再加上有技巧的介绍

药品和对客户进行赞美，以引导客户充分表达他们自身的真实想法。

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，就是过多地询问客户一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使客户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，就肯定能掌握客户的真正需求。

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？，然后通过客户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客户的表现与反应。

1、做好听的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听客户的讲话；其次要做好业务上的准备，对自己销售的药品要了如指掌，要预先考虑到客户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，当客户说话速度太快、或与事实不符时，药店营业员绝不能心不在焉，更不能流露出不耐烦的表情。一旦让客户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客户的信任，从而导致销售失败。

3、适当发问，帮客户理出头绪。客户在说话时，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，也不怕向客户发问，因为她知道这样做不但会帮助客户理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励客户讲话，药店营业员不仅要用目光去鼓励客户，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，了解客户的意见与需求。客户的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让客户的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到客户的真正需求之前，就要找出话题，让客户不停地说下去，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客户的谈话内容、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客户想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过客户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。

药品配送心得体会篇六

时光如天上流星一闪即过，我期望自己能抓住这一短暂的一刹那。不知不觉中已来_医药公司一年了，回顾这段时间的工作，我作如下总结。

一、观念的转变

观念能够说是一种较为固定性的东西，一个人要改变自己原有的观念，务必要经过长时间的思想斗争。虽然销售是大同

小义的事。但是，不同的产品应对的适应人群不一样，消费群体也不同。不同的公司销售模式也有差别。务必由原先的被动工作转变为此刻的主动开发客户等很多观念。

二、落实岗位职责

- 1、作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：
- 2、千方百计完成区域销售任务；
- 3、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 4、负责严格执行产品的各项手续；
- 5、用心广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 6、严格遵守公司的各项规章制度；
- 7、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁职责感；
- 8、完成领导交办的其它工作。岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，首先自己能从产品知识入手，在了解产品知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场状况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，用心着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

三、明确任务目标，力求保质保量按时完成

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在理解任务时，一方面用心了解领导意图及需要到达的标准、

要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面在营销的模式上要用心思考并补充完善。

四、目前市场分析

_在_只有一个客户在__。_月份拿三件货；_月份拿三件货。硫普罗宁注射液在_也只、_原地区虽然经济落后。但是市场潜力巨大，从整体上来看_市场较_市场相比开发的较好。_市场：头孢克肟咀嚼片有一个客户在_作，就_月份拿了二件货。_市场：头孢克肟咀嚼片_有_个客户在_，硫普罗宁注射液分别在__以及_地区都有客户_。其中，_全年销量累积到达_件，其它地区的销量也并不理想。从以上的销售数据来看，_基本上属于_市场。头孢克肟咀嚼片在_也基本是空白。硫普罗宁占据_市场份额也不到三份之一。从两地的经济上、市场规范状况来看，_比_要有优势。从产品结构来看，头孢克肟咀嚼片走终端。（就两地的经状况而言在同类产品中属于高价位的產品）硫普罗宁注射液，盐酸倍他洛尔滴眼液只能做临床。（临床品种进医院都需中标，前期开发时间较长）。面临的局势也相当严峻的。

五、20__年区域工作设想

- 1、对于老客户，和固定客户，要经常持续联系，做好客户关系。
- 2、在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。（推荐：一切与外界联系的方式都能使用；如__、__）
- 3、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

六、今年对自己有以下要求

- 1、每周要增加_个以上的新客户，还要有_到_个潜在客户。

2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一向的。

5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题，不能置之不理必须要尽全力帮忙他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8、自信是十分重要的。要经常对自己说你是的，你是独一无二的。拥有健康乐观用心向上的工作态度才能更好的完成任务。

9、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10、为了今年的销售任务每月我要努力完成_到_万元的任务额，为公司创造更多利润。

以上就是我这一年的工作总结，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自己的贡献。

药品配送心得体会篇七

每一位客户都是抱着某种需求才走进药店的，因此药店营业员要尽快了解客户的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

每一位客户都是抱着某种需求才走进药店的，因此药店营业员要尽快了解客户的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到客户的购买需求呢？察颜观色通过仔细观察客户的动作和表情来洞察他们的需求，找到客户购买意愿产生的线索。

1、观察动作。客户是匆匆忙忙，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客户的这些举动，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，客户是否显示出兴趣，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，说明客户对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对客户的胃口。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客户，要尊重客户的愿望。

试探推荐

通过向客户推荐一、两件药品，观看客户的反应，就可以了解客户的愿望了。例如：一位客户正在仔细观看消炎药，如果客户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客户：这种消炎药很有效。客户：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。

客户所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：您要买什么？客户：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客户购买需要的线索。因此，药店营业员一定要仔细观察客户的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握客户的需要了。

谨慎询问

通过直接性提问去发现客户的需求与要求时，往往发现客户会产生抗拒而不是坦诚相告。因此，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害客户感情为原则。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客户，再加上有技巧的介绍药品和对客户进行赞美，以引导客户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，就是过多地询问客户一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使客户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，就肯定能掌握客户的真正需求。
- 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？，然后通过客户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客户的表现与反应。

耐心倾听

1、做好听的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听客户的讲话；其次要做好业务上的准备，对自己销售的药品要了如指掌，要预先考虑到客户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，当客户说话速度太快、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。一旦让客户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客户的信任，从而导致销售失败。

3、适当发问，帮客户理出头绪。客户在说话时，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，也不怕向客户发问，因为她知道这样做不但会帮助客户理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励客户讲话，药店营业员不仅要用目光去鼓励客户，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，了解客户的意见与需求。客户的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让客户的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到客户的真正需求之前，就要找出话题，让客户不停地说下去，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客户的谈话内容、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客户想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过客户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。
