

2023年药店工作计划方案 药店工作计划(优秀10篇)

无论是个人还是组织，都需要设定明确的目标，并制定相应的方案来实现这些目标。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

药店工作计划方案篇一

____年将是____店团结奋进、重创辉煌的一年，为创一流的门店而努力。

通过门店的内部自身培训，加强员工的团队意识，培养员工的团队协作精神，提高员工的专业知识，增强员工的销售技能，做好药学服务咨询和药品售后服务工作，致力于打造一支专业性强、素质高的员工队伍，使员工能突破自我而成长。同时加强新员工的思想教育工作，把给新员工灌输洪福堂的企业文化理念和经营理念的工作提到一个新的高度上来。加强帮助员工解放思想，改变观念，跳出传统的销售理念与思维模式，开发员工的潜能，让员工明白如何去改变顾客的消费习惯。以班前会为载体鼓励员工积极探讨提高门店的销售和提成的新的增长点和突破点，让员工参与到门店的月销售计划的制定中来，让员工明白本月的销售任务和销售目标以及增长方向，并以此为契机调动员工的积极性，推进门店的销售和提成以及员工的个人收入再上一个新台阶。引导员工把公众利益和公司利益以及自身利益相结合以创造更大的经济利益。

同时配合公司质管部加强gsp的管理，按时按工作进度及时圆满的完成和跟进gsp的各项工作。

____年是____店团结奋进、重创辉煌的一年，在公司各级领导的关心与支持下，在公司的企业发展规划的正确引导下，扎实有效的开展各项工作，为培养出一支卓越的团队而努力！为促进门店及公司的科学、规范、持续、健康的发展而努力！

药店工作计划方案篇二

XXXX年过去了□XXXX年，作为药店店长，我的工作重点除了完成日常的管理工作、销售任务等公司指标，自己的重点是夯实基础。虽然有很多是自己的日常工作，但是自己做得不够细致，重点从以下几方面抓起：

1、通过购物篮来提高客单价。

每到一个超市大家都会看到购物车、购物篮，推一个购物车，你会不自觉地多买很多东西，但是仅仅靠双手来拿，你会发现购买的东西很有限。因此我要求我的员工首先要保证购物篮的干净整洁，促销期间手上必须有一个购物篮，方便顾客购买药品，非促销期间，当顾客购买物品超过2件时必须主动递购物篮，说着简单，这是一个长期而且必须坚持的工作。

2、商品品类管理。

每一个药店的请货计划一般都是店长自己做的，比如我，有时候顾及到药品的有效期问题就会单方面的认为该商品是否畅销来决定是否请货，殊不知，缺货不单单影响潜在的销售，也会造成现有商品的滞销和效期，进而影响顾客的满意度，从而严重营销以后的销售工作。健康的商品品类，是精彩销售的开始。

3、员工专业知识培训。

药品就是我们的武器，对武器的不熟悉，直接造成战争的失败。只有对产品的绝对熟悉才会真正的联合用药，才不会出

现荐错药、卖错药的情况，最大限度地避免了因销售而带来的顾客投诉，从而提高顾客满意度。过硬的专业知识是一场成功销售的开始。

4、重视顾客服务。

一直在强调顾客是上帝，做销售就是在做服务等等，但是有没有真正的把顾客利益放在第一位只有我们自己心中最清楚，顾客是一切精彩的开始，无论我们的其他工作做的再好，没有顾客消费，一切都是零。因此，必须要重视顾客服务，重视顾客投诉，科学有效的管理好我们的顾客，把更多的顾客转化为我们的重视顾客。守护好我们一切精彩的开始。

总之□xxxx年过去了，无论成功还是失败□xxxx都要从头来过。零售药店迅猛发展的今天，重要的是做好基础，基础好了，才能走的更远。

药店工作计划方案篇三

- 1、提高医疗安全认识：严格执行处方调配的’“四查十对”和病患用药交代，尽最大可能杜绝差错事故发生。
- 2、认真核发药品卫材，做到账物相符，减少药品损失。
- 3、进一步加强麻、精药品的管理，严格执行麻、精药品的“五专一定”确保采购，保证使用安全。
- 4、认真做好药品的缺货登记和近效期催销，并及时上报，采购药品，保证临床药品供应。
- 5、加强和各科室沟通，征询科室用药计划，满足临床需求。

进一步加强卫生部38号文件的学习，把抗菌药物各项指标力争控制在范围内：门诊病患抗菌药物处方比例不超过20%，住

院病患抗菌药物使用率不超过60%，抗菌药物使用强度力争控制在40ddd以下，进一步落实抗菌药物处方点评制度。

药房实行全天24小时值班，最大限度的保证临床科室用药。

1、加强业务学习，提高科室人员业务素质。主动参加医院举办的各类学习培训，提高服务的能力和水平。鼓励科室人员加强职称、职业资格考试，广泛开展各种学习交流，推进全体科室人员业务素质有新的提高。

2、加强礼仪培训，提高科室人员职业素质。了解病患及家属在医护工作中的心态表现，培养针对性的服务认识和随机应变的服务能力，多使用敬语、谦语、雅语，增加协作精神，尽量避免医患冲突，及时处理各种矛盾，不断提高医院专业服务水平。

要定期对不足的服务工作进行分析，找出存在的共性问题，做到举一反三，杜绝服务差错和事故的发生。参与药品质量的检查和服务纠纷的处理，消除本位思想，学会站在全院的角度学习和处理问题。从整体上加强和推进服务工作的规范化和标准化。

本着为科室发展和对事业负责的态度，引入新的工作机制，实现科室管理的最佳配置，从多方面培养锻炼全体人员，激发全科人员的创新认识和实干精神，增强服务工作的主动性和前瞻性。要结合本科室的特点，要围绕科室管理的重点、难点问题，提出切实可行的解决办法和改进措施，并在服务工作实践中总结提炼，真正体现向服务要质量、向服务要效率、向服务要效益，圆满完成医院下达药剂科的各项工作任务。

药店工作计划方案篇四

1) 每周一次对xx堂大药房□xx药店的竞争敏感品种进行调研，

向企业提出商品和价格调整建议，保证商品的竞争优势。

2) 每月关注附近新开店情况，总结顾客群体变化，掌握顾客用药习惯和消费动向，组织店内人员进行分析，为药店经营提供可参考的依据。

3) 20xx年对周边新药店进行跟踪调研，通过扩大宣传，差异化经营，调整商品结构。

1) 要求店员每天对每位进店顾客宣传会员卡的优势，鼓励顾客办理会员卡。

2) 每周利用周例会时间对店员强调会员卡办理的重要性，同时制定办卡任务，对积极办理会员卡的店员进行表扬。

2) 对会员分类管理，定期销售的顾客发短信，不定期的游离顾客打电话，打电话的内容不局限于活动通知，还要有健康咨询。争当顾客的健康顾问。

3) 对忠实顾客档案中的个人信息实时更新，从而保证忠实顾客的稳定性。

2) 每旬对全员的品类销售占比进行总结，分析销售薄弱店员的销售品类，店长帮助其学习高毛利的品类进行销售，以提高毛利率。

1) 店长利用每日早会带领店员共同学习一品新的品类分析，下班前对当班店员进行考核，对内容掌握没有达到标准者店长陪同一起学习指导此店员掌握为止。

2) 店长利用每日店内无顾客时间，让店员扮演顾客角色，店长扮演店员角色进行现场联合用药服务模拟演练，然后大家共同分析总结成功的经验，以提高客单价。

4) 带动全员销售积极性，每月评选创利之星，用15%效益工资一部分作为奖励，形成良好的竞争氛围，为门店创造更大的效益。

1) 店长和药师针对店内人员分别进行公司制度、行业法规、企业制度和营销等方面知识的培训，在日常工作中进行考核，每月店长按时完成工作检查与考核，考核结果与薪酬挂钩，同时奖优罚劣。

2) 利用每日早会由夜班组长组织店内人员对公司服务手册内容进行学习，交流销售技巧，提高人员服务水平。

4) 临节假日期间，由四防安全组长组织员工对四防安全知识进行培训，提高员工的防范意识。

5) 组织技术过硬、销售经验丰富的员工对新员工进行产品知识、联合用药、销售技巧、企业文化理念等方面知识的重点培训。并通过日常的实际表现进行综合考核。

6) 根据季节变化，店长组织药师对应季品种的商品知识、销售技巧、联合用药及养护知识进行培训，并在每次培训后利用。

1) 培养店员全面推荐药品习惯，加强店员对商品知识的学习，使库存商品不滞销。

2) 重视每周两次的要货计划提报工作，保证门店商品供应。

3) 做好每月的商品盘点工作，每周坚持抽点30品常动药品库存，保证商品的帐货相符。

4) 每天店长组织人员进行一个品种的品类分析，研究该品类的毛利及商品结构情况，提升品类管理的水平。

5) 店长每周汇总，对未经营的新品、处方品种积极向公司产品管理部反馈，对仓库到货品种及时提报门店要货计划。针对低毛利医院跑方品种跟踪及时，积极补充，充分利用替代品种，保证销售不流失顾客。

1) 加强特惠日、会员日的口头宣传力度，做到对每名店员活动用语跟踪督促，对于未按要求宣传的店员计入月末考核扣分项，活动品种牢记按疗程销售宣传。

2) 20xx年，xx路连锁店将会员卡升级工作作为日常工作的重点项，要求收银员对每位持卡顾客及时升级换卡并进行电子券宣传，充分利用8月份的会员积分清零活动，大力发展新会员，增加会员销售，宣传双倍积分，定期对会员进行用药回访，稳固会员群体。

3) 丰富会员日、特惠日店堂内外的美化宣传工作，在活动日当天早8:00点前将室内外悬挂的气球、pop海报，挂条等进行宣传。

4) 对会员日、特惠日等活动后销售情况总结分析工作，销售指标量化到个人，销售份额分析到个人；通过分析结果有效指导店员后期活动日的销售提升；依据会员日、特惠日顾客消费记录，在活动前1天进行电话回访或短信回访，回访实行个人负责制，每位店员负责回访与自己管理柜台相对应的忠实顾客，询问患者病情并告知其服用品种折扣情况，巩固忠实顾客群体。

1) 结合门店日常经营活动，定期的对客户进行回访。

2) 日常生活中要常沟通，以亲情化的服务认真的对待大客户，并对客户资料及时的进行维护。

1) 结合医保目录品种与公司经营品种，定期进行维护，保证医保目录品种及时满足划卡需求。

2) 针对公司不定期下发的调价通知，每次安排收银员查找调价品种是否为医保目录品种，若为划卡品种，收银员保证在其下班前完成价格修改工作，如完成不了交接给专人负责，店长负责监督、指导，保证此项工作完成落实。

1) 加强四防安全管理，每日进行四防安全检查，每月月底对四防安全工作进行总结，防止不安全隐患存在，发现问题立即整改，对不能解决的问题立即上报综合管理部，保证经营工作正常进行。

2) 加强夜售期间的管理，店长每月检查夜售二次，对存在的问题及时指出并予以纠正，保证夜售工作的安全顺利进行，值班人员对每天的夜班工作要有记录，随时检查，保证无事故发生。

3) 临近节假日期间，加强对员工的四防安全知识培训，提高员工的安全防范意识。

4) 店长加强对店内资金及每日存销售款的管理，保证全年无重大安全事故发生。

1) 每月对gsp知识进行学习，并及时对店员进行培训、考核，严格遵循gsp管理，并定期进行自检，纠正不足，不断提高企业程序化管理水平。

2) 药品销售管理：店长每月组织店员学习一次关于药品质量方面的培训，让店员知道质量的重要性，在门店售出的每一盒药品必须当面检查，保证顾客用药安全。

3) 门店由当班组长对每次到货的品种进行最小包装验收；在销售付药时，对顾客购买的商品营业人员要进行复核查看；每个月月末盘点时对在店商品进行一次综合性的养护，同时按照公司的要求落实不良反应监测管理工作。

1□xx路店一月份将每日利用早会时间与每周例会将个人的销售和毛利情况进行统计，并对个人销售完成不好的进行分析，使其在每日销售的过程中能够弥补当日的不足，提高销售与毛利率。

2□xx路店一月份重点分析指标日跟踪、旬分析、月总结的分析工作及相应调整措施是否到位，根据指标的完成情况做好每天销售分析。

3) 正确提报要货计划，保证经营的持续增长。

4) 做好不同价位商品提报，满足顾客需求；建立顾客需求及本店断档品种登记，并及时调拨，培养更多的忠实顾客群。

1) 店长坚持每天用同样卫生标准检查门店，及时整改，实行划分责任制，每个人设立责任区，对卫生不合格者，现场对比差距，马上整改，并以此项工作作为月末效益分配的部分依据，保证为顾客营造一个干净、整洁的购药环境。

2) 各项记录性工作分组负责、带班长做好督导工作，每周店长对记录性表格进行培训及检查，保证各项记录的时效性。

本月通过早例会和旬例会的形式，由店长负责，组织全体店员学习公司新的规章制度和最近下发的网上通知，让所有店员熟知公司的制度和最近的要求规范，将增加制度培训的频次，通过多次灌输强化记忆，同时店长将重视对制度执行、通知落实情况的检查，凡有执行不到位的必须将责任落实到每人，并且在旬例会中分析原因，杜绝再次发生。

1) 店长派人分管店内的设备设施，每天进行对店内的设备设施进行检查和维护，发生损坏情况及时反应给店长及综合综合管理部，及时进行维修，降低固定资产的损耗。

2) 建立门店固定资产、低值易耗品台帐，对门店增减损耗的

项目及时记录，保证公司财产的合理利用。

3) 对固定资产的使用都有明确要求，保证资产的有效利用，爱护集体财产，保证固定资产不流失。

本店全员重视节约，反对浪费，加强对店内电话接打情况进行监督，节约用水用电，正确提报要货计划，降低调拨费用产生，加强对电话使用的检查，禁止打私人电话，降低门店费用。

1) 店长严格按照企业备用金管理制度每周不定时检查门店备用金使用情况，无截留、挪用、借贷、私藏销货款现象；店长每天上、下午对门店收银员的备用金使用情况及零钱准备情况进行检查。

2) 销售款必须当日存到指定银行帐户，保证销货款无坐支挪用现象，对不能及时存入的要上报相关部门，并监督收银员将销售款放到保险柜，确保资金的安全。

3) 要求门店夜售闭店时，必须将销售款存入保险柜或藏于其它地方，个人贵重物品严禁放置店内明显处，加强防盗抢意识，确保资金安全。

药店工作计划方案篇五

一个简单有效的方法就是常见的发单子啦。印点彩页去附近的自行车停车处等发一下。

在人事方面，店长有权利参与营业人员的'招聘、录用的初选；有对员工给予奖励和处罚的权利；有权利辞退不符合公司要求或表现恶劣的员工；有权利根据员工表现提出调动、晋升、降级、辞退的意见；有权利对员工的日常工作表现进行检查和评定；有权利对店内的突发事件进行裁决；对店内的货品调配有决定权。

- 1、了解品牌的经营方针，依据品牌的特色和风格执行销售策略。
- 2、遵守公司各项规定，执行上级指示，完成公司下达任务。
- 3、负责管理专柜的日常工作，监督考核导购的工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行培训。
- 4、负责盘点、帐簿制作、商品交接的准确无误。
- 5、负责店铺内货品补齐，商品陈列。
- 6、协助主管处理与改善专柜运作的问题。
- 7、协助主管与所在商场的沟通与协调。
- 8、定时按要求提供周围品牌在商场的公关推广活动。
- 9、了解周围品牌销售情况，登记并提供每天店内客流量资料。
- 10、激发导购工作热情，调节货场购物气氛。

作为一个店长，她不能定位为促销员或领班，她的心态就是老板，如何培养这种心态，这跟公司的文化、体制有很大关系，这是管理艺术，士为知己者死，作为一个有责任心的店长，对于每天的工作细节，都要留心。

店面营运通常分为三个时段。营业前除了开启电器及照明设备，带领店员打扫店面卫生，还要召开晨会，内容主要包括公司政策及当天营业活动的公布与传达；前日营业情况的分析，工作表现的检讨；培训新员工，交流成功售卖技巧；激发工作热情，鼓舞员工士气。另外，还要点货品，专卖店要清点备用金以及核对前日营业报表，传送公司。

在营业过程中店长要注重以下工作：检查营业员仪容仪表，

整理工服，佩带工牌；督导收银作业，掌握销售情况；控制卖场的电器及音箱设备(专卖店)；备齐包装纸、包装袋，以便随时使用；维护卖场、库房、试衣间的环境整洁；及时更换橱窗、模特展示，商品陈列；注意形迹可疑人员，防止货物丢失和意外事故的发生；及时主动协助顾客解决消费过程中的问题；收集市场信息，做好销售分析；整理公司公文及通知，做好促销活动的开展前准备和结束后的收尾工作。

在营业后要核对帐物，填写好当日营业报表，营业款核对并妥善保存，留好备用金。还要检查电器设备是否关闭。杜绝火灾隐患，专卖店检查门窗是否关好，店内是否还有其他人员。

货品方面，店长有权利对公司的配货提出意见和建议，并有权利拒收有质量问题的货品。

咨询处的工作人员由专业的医生护士担任，组成独立的销售服务部门，被称之为“客情部”。产品的销售及售前、售后服务都是在客情部完成的。只有对客情有真正深入的认识，策划、公关才会围着客户的脑袋转而不是你自己的脑袋转。客情工作是一个体现细节的地方，只有把握了细节才能把握全部。

药店工作计划方案篇六

20__年过去了这一年是充满着机遇与挑战的一年，日常工作中的每一件小事都蕴藏着快乐与幸福，只要我们用快乐的心去体会，用幸福的眼去看待，什么困难和挫折都不会难倒我们的。过去的一年在领导的悉心关怀和指导下，通过我们自身的不懈努力，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：

一. 销售业绩分析：

(1). __年与__年对比；

年份 成药销售 毛利 器械 毛利 保健品 毛利

(2). __年完成情况：

__年元月—11月销售额167____. 22 。完成全年的80%。

在上面的两年间对比 和__年完成情况来看，__年的销售情况并不理想。

二. 存在的问题：

1. 因奥运会期间含有兴奋的药物不能销售，所以影响了一部分的销售额。

2. 以前患者从医院看完病拿着处方去我们店买药，可现在去医院挂号的同时发一张卡，医生开药时直接就打到卡里，患者根本就不知道医生开的是什么药。所以，之前跑方的药卖的特别好，虽然毛利不高但是有客观的销售额。可现在一个月也买不了几盒了。

3. 顾客经常反映药品价格贵，有的顾客就到别的药店去买了。还有缺货断货的情况。

三. 准备改进的措施：

1. 微笑服务：

微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”，工作计划《药店营业员工作计划》。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。所以要全心全意的为顾客服务，以礼待人. 热情服务. 耐心解答问题。

2. 药品计划:

补充药品。在每天销售药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对品种缺少的或是货架出现数量不足的药品，要尽快补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架药品容量的基础上，尽量保证下次报计划前的销量。还要尽可能地将同一品种、不同价格、不同产地的药品同时上柜，把毛利高的品种陈列时突出摆放，以利于顾客选购。

3. 药品销售技巧:

当顾客走进药店，首先要根据对症买药的原则，往往要对营业员提出有关药品的种种疑问，这就要求营业员具备一定的医药知识，对顾客热情作出对症释疑。只有当顾客的疑虑全部消除以后，明白药物特性和药效，以及有关剂量和服用方法后，顾客方会由购药欲望，转向为购药行为。顾客购药的心愿是药到病除，而营业员也希望做到这一点，说明药效确实好，这样就能留住一定的顾客群。

四. 下一年度的工作计划:

1. 提高销售意识:

加强d类品种的销售，对每月下发的d类明细单要认真的查找。对毛利高的品种种类要全，避免有断货的情况发生。填好缺货登记记录，及时与采购部联系。

每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一位会员。

2. 人员管理:

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。

3. 店容店貌：

4 .gsp复查：

认真填写gsp复查的相关资料，药品陈列做到药品和非药品分开。整理好药品购进验收记录、库存药品养护记录、陈列药品的按月检查记录及近效期药品的催销记录。

药店工作计划方案篇七

1、以品类管理为核心，进行品种的清理、淘汰和补充，完善经营品种目录，并通过品类对品种进行细分（xx分类，明确每一类的引进要求、陈列要求、销售要求与考核要求）。继续指导、督促柜组的xx产品的引进和销售工作，进行品种结构的调整和品规的补充。

2、加快滞销品种的库存消化。目前库存偏大，需要制定促销策略，力争xx月基本消化完。

3、继续完善现有品种（xx人员继续对现有商品进行的清理与分类，不断完善和补充，商品的购进、铺货、培训工作和制定销售措施，指导柜组经营和采购保障工作。

4、规划重点商品的销售工作，建立激励机制，拉动重点商品上量工作，提高盈利能力。提高各柜组xx商品的销售占比。

5、增加精制饮片、土杂品、药酒、中药保健食品等品规的引进，丰富经营品类。

转变思想，变坐商为行商，督促和指导各柜组完成柜组团购销售，加大对企业事单位的联系工作，力争全面完成公司下达的团购销售任务xx万元。

(1) 积极利用厂家资源进社区宣传活动，推进社区服务活动；开展会员积分兑换礼品活动，吸引和稳定会员；争取专人负责免费检测活动，增加服务项目和水平。

(2) 策划中秋活动、国庆活动、元旦活动。

(3) 创新活动方式，建议适当加大在xx市场促销费用投入，扩大宣传效应。

(4) 重点品种促销活动□xx柜要继续加快调整和补充品种，继续实施低价策略，社区活动。继续围绕医保顾客有针对性促销活动（产品的满足度和服务方面），不断拉回流失的会员□xx柜要突出当前减肥、时尚、美颜等时尚产品，优化品种，继续确保增长势头。

(1) 强化柜组效期商品管理，要从计划开始加强日常管理，减少商品损失。

(2) 加强销售分析对经营的指导作用，重点是每月做好销售分析、效益分析和品种分析

(3) 加强信息系统应用，努力使门店在赠品管理、库存结构管理、销售分析、绩效考核等工作得以较大提高。

(4) 坚持价格调查小组，定期反馈市场信息，及时处理以应对市场变化，防止减少利润损失和客流量的减少。

药店工作计划方案篇八

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。

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。

- 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。

药店工作计划方案篇九

一个简单有效的方法就是常见的发单子啦。

印点彩页去附近的自行车停车处等发一下。

二. 店员管理

在人事方面，店长有权利参与营业人员的招聘、录用的初选；有对员工给予奖励和处罚的权利；有权利辞退不符合公司要求或表现恶劣的员工；有权利根据员工表现提出调动、晋升、降级、辞退的意见；有权利对员工的日常日常工作表现进行检查和评定；有权利对店内的突发事件进行裁决；对店内的货品调配有决定权。

三. 店面日常运行.

- 1、了解品牌的经营方针，依据品牌的特色和风格执行销售策略。
- 2、遵守公司各项规定，执行上级指示，完成公司下达任务。
- 3、负责管理专柜的日常日常工作，监督考核导购的日常日常工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行培训。
- 4、负责盘点、帐簿制作、商品交接的准确无误。
- 5、负责店铺内货品补齐，商品陈列。
- 6、协助主管处理与改善专柜运作的问题。
- 7、协助主管与所在商场的沟通与协调。
- 8、定时按要求提供周围品牌在商场的公关推广活动。

9、了解周围品牌销售情况，登记并提供每天店内客流量资料。

10、激发导购日常工作热情，调节货场购物气氛。

药店工作计划模板

药店工作计划方案篇十

认真贯彻实施《药品管理法》《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》、《中华人民共和国药品管理法实施条例》、《药品流通监督管理办法》和国家局《关于加强药品零售经营监管有关问题的通知》精神，切实加强药品零售企业的日常监管，严肃查处各种违法违规行为，使全区的药品流通秩序进一步规范，以确保公众的用药安全。

二、检查范围和对象

全区范围内的所有药品零售企业。

三、检查重点内容、方法和处理意见

对全区药品零售企业的人员资质、药品进货、验收、陈列与储存和销售等环节进行专项检查，重点检查处方药凭处方销售执行情况、处方药与非处方药分类摆放、专有标识的规范、处方审核制度的落实、驻店药师配备在岗在岗、是否存在违规经营零售药店禁止经营的药品、是否存在挂靠经营、超方式和超范围经营药品情况、是否违规发布药品广告情况等。

此次检查要与分局日常监管工作做到四个结合：一是与分局重点问题企业日常监管相结合；二是与零售药店的gsp跟踪检查相结合；三是信用检查相结合；四是与以往检查发现的问题企业整改复查相结合。

对检查中发现的问题根据市局《关于开展全市药品零售企业

专项检查的通知》文件精神，按下列处理意见进行查处。

- 1、严禁药品零售企业以任何形式出租或转让柜台。禁止药品供应商以任何形式进驻药品零售企业销售或代销自己的产品。非本药店零售企业的正式销售员，不得在店内销售药品，不得从事药品宣传或推销活动。违反规定的，按《药品管理法》第八十二条查处。
- 2、药品零售企业必须向合法的药品生产、批发企业购进。检查采购渠道是否合法，有无从“挂靠”、“过票”的个人(或无证的单位)等非法渠道购入药品。如发现从非法渠道进货按《药品管理法》第八十条查处。
- 3、药品零售企业在采购药品时必须按照规定索要查验、留存供货企业有关证件、资料、销售凭证(销售凭证应当开具标明供货单位名称、药品名称、生产厂商、批号、数量、价格等内容)。如发现未按照规定索要查验、留存供货企业有关证件、资料、销售凭证，按《药品流通监督管理办法》第三十条查处;责令限期改正，给予警告;逾期不改正的，处以五千元以上二万元以下的罚款。
- 4、药品零售企业必须建立并执行进货检查验收制度，依法对购进药品进行逐批验收、记录，未经验收不得上柜陈列和销售。购销记录必须注明药品的通用名称、剂型、规格、批号、有效期、生产厂商、购(销)货单位、购(销)货数量、购销价格、购(销)货日期。检查药品零售企业是否按照规定对购进的药品逐批验收、记录。上柜陈列及入库储存的药品没有验收记录的、按《药品管理法》第八十五条规定查处：责令改正，给予警告;情节严重的，吊销《药品经营许可证》。
- 5、药品零售企业必须配备相应的药学技术人员。经营处方药、甲类非处方药的药品零售企业，应当配备执业药师或者其他依法经资格认证的药学技术人员;药学技术人员必须按照省人事厅和省食品药品监督管理局规定每年参加继续教育完成规定学

分方可从业;从事医用商品营业员、保管员等16个工种的人员必须持有医药行业特有工种职业技能上岗证书。违反规定的。按照《药品管理法》第七十九条经查处。同时、分局将对目前药品零售企业的药学技术人员和其他从业人员开展一次清理工作，进行重新登记。

6、药品零售企业必须执行处方药与非处方药分类管理制度。检查处方药与非处方药分类管理制度的执行情况，是否按规定销售药品;检查留存的处方是否与销售量一致。违法规定的，按《药品流通监督管理办法》第三十八条第一款查处：责令改正，给予警告;逾期不改或者情节严重的，处以一千元以下罚款。

检查处方是否经过药师审方及签名;登记销售的处方药是否与销售量一致，登记内容是否符合要求，违法规定的，按《药品管理法》第七十九条查处。

7、药品零售企业的药学技术服务人员应当向消费者正确介绍药品性能、用途、禁忌及注意事项等，不得夸大药品疗效，不得将非药品以药品名义向消费者介绍和推荐。药品零售企业经营处方药的，要求至少一名药师在职在岗，要是不在岗时销售处方药，按《药品流通监督管理办法》第三十八条第二款查处：责令限期改正，给以警告;逾期不改正的，处以一千元以下的罚款。药品零售企业销售药品时，应当开具标明药品名称。生产厂商。数量。价格。批号等内容的销售凭证。违反规定的，按照《药品流通监督管理办法》第三十四条查处;责令改正。给予警告;逾期不改正的，处以五百元以下的罚款。

8、药品零售企业经营非药品时，必须设非药品专售区域，将药品与非药品明显隔离销售，并设有明显的非药品区域标志。非药品销售柜组应标志提醒，非药品类别标签应放置准确。迹清晰。不得将非药品与药品放在一个区域内销售。

9、药品零售企业要严格执行《药品广告审查办法》、《医疗器械广告审查办法》等相关规定，不得擅自悬挂或向消费者发放未经审批或以非药品冒充药品的广告宣传。违反规定的，移送工商行政管理部门处理。

10、在检查过程中，对不符合《药品管理法》、《国务院关于加强食品等产品质量监督管理的特定规定》、《药品管理法实施条例》、《药品经营质量管理规范》、《药品经营许可证管理办法》等有关规定的，一经查实，必须依法予以处理。情节严重的，要依法吊销《药品经营许可证》。

四、工作安排和进度

专项检查从__年7月23日起至10月31日止。分三个阶段开展。

1、准备部署阶段(7月23日—8月27日)：根据市局实施方案，结合本地工作实际和工作重点，制定具体的工作计划。

2、组织实施阶段(7月28日—10月26日)：根据工作计划组织开展检查工作。

3、检查总结阶段(8月27日—10月31日)：对辖区内专项检查工作进行总结，将专项检查的情况、发现的问题及查处的结果进行汇总，并将总结材料上报市局稽查处。