

最新追悼会家属致辞母亲(模板5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

药店工作总结篇一

现将这一段时间的工作情况总结如下：

1、紧紧围绕工作重点，认真学习和执行相关医药法规，不断加强自身医德修养，始终坚持以全心全意为广大群众服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责，对技术精益求精，刻苦钻研业务技术，努力提高业务技术水平，圆满地完成了各项工作任务。

积极协助领导指定和完善单位药品管理制度、先后制定了《药品质量管理制度》、《药品保管制度》《药品发放工作制度》等管理制度，使药品管理趋于制度化、规范化，避免了违规操作和差错事故的发生；工作学术方面有了很大的进展，积累了较多的工作经验，提高了自己的业务技能，较好地完成了本职工作。以医药法规为准则，时刻以高标准要求自己，坚决纠正和杜绝医药行业中的不正之风，使本人的政治素质与业务素质达到了药师的水平。

本人自参加工作以来，在各药店领导和各位同仁的关怀帮助下，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。工作多年来，我的政治和业务素质都有较大的提高。在工作期间，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，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。

由于药品是用于防病治病，康复疗养，以防假药劣药的流通，做一个合格的药品把关者。当患者购药时，我们应该礼貌热心的接受患者的咨询。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和副作用，让患者能够放心的使用。配药过程中不能随意更改用药剂量，有些药含有重金属，如长期使用将留下后遗症和不良反应，保证患者用药和生命安全，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。

在工作中，我能认真遵守单位的各项规章制度，严以律己，忠于职守，生活中勤俭节朴，宽以待人，能够胜任自己所承担的工作，但我深知自己还存在一些缺点和不足，政治思想工作有待加强，业务知识不够全面，有些工作还不够熟练。在今后的的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，加强各方面的学习，积累工作中的经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在工作中磨练自己，圆满完成自己承担的各项工作。

药店工作总结篇二

利润□20xx年利润计划xx万元，比20xx年增加xx万元。

营业收入□20xx年营业收入计划xx万元，比20xx年增加xx万元。

毛利率□20xx年计划毛利率为x%□增长xx个百分点。

工资总额及人员□20xx年计划工资总额为xx万元，人员总数为x人。

20xx年xx店在专业化服务及品类分析方面还存在不足□20xx年将继续以亲情化、专业化服务为主，提高整体服务水平；以丰富品种满足顾客需求为主要目标，扩大市场占有率；以免费送药宣传、丰富的营销活动为手段，抢占市场份额；通过品类分析、联合用药提升非药品销售，全面完成20xx年各项经营指标。

提升措施：

- 1、对竞争对手的价格进行调研，将价格相差较大的品种上传至商品部进行调价或请厂家进行市场维护。
- 2、对店内商品进行维护，丰富品种结构从而满足不同顾客的不同需求。
- 3、对店内人员的服务技巧及业务知识进行培训，提升店员的服务水平和业务能力，培养忠实顾客，吸引新顾客。

存在问题：

- 1、保健品的专业知识不足，导致联合用药时成功率较低，保健品的销售占比较低；
- 2、在销售过程中存在过度拦截的情况，虽然暂时提升了毛利率，但影响了门店的品牌形象，从而影响顾客信任度，进而影响门店整体毛利率。

提升措施：

- 1、每周组织一次保健品专项培训，同时通过日常学习各品类商品知识时穿插进保健品知识的方法，加强店员对保健品的认知能力，从而学以致用，使店员在销售过程中能为顾客提供更好的服务，同时提升联合用药成功率。

2、提升服务技巧，在日常销售过程中多站在顾客的角度为顾客着想，对顾客点购的品种不过分拦截，认同顾客的观点从而得到顾客的信任，再用联合用药平衡毛利率。

3、对非敏感品种进行细致的分析，在日常销售过程中使利润最大化；同时对品牌品种进行单独分析。

存在问题：

2、培训后考核不及时，特别是对考核成绩不理想人员的辅导与跟踪不及时。

3、因店内新员工较多所以对新员工的指导不到位。

提升措施：

1、建立系统的培训方案及有针对性的培训内容，做到因人施教。根据xx连锁店人员情况确定门店培训重点：如两一三年工作经验的店员，培训重点为心脑血管、保健品和联合用药。

2、培训后定时跟踪考核，在店内形成你超我赶的良好学习氛围，对考核成绩较好的人员要及时对其表扬并为其制定下一步的学习目标；对考核成绩不理想的人员要与其交流寻找原因，对其不理解的地方重点讲解，使其尽快掌握学习要领。根据其业务能力及学习内容不同确定其考核跟踪方案。如两年以上的人员每两个月进行一次笔试考核，平时通过客单价及毛利率的跟踪监测，考核其学习及掌握情况。

存在问题：因店内新人较多所以专业化服务中主要的不足为业务知识、服务技巧两个方面。

提升措施：

1、由浅入深，从常用药的病症知识、商品知识到联合用药、

品类分析有计划的进行培训，每两周一个病症知识及相关用药学习，提升店员的业务能力。

2、培训后注重考核，考核后注意跟踪评价，同时结合日常销售指标分析其学习效果。

3、对学习效果不明显的人员指定专人负责指导，实行老带新、一帮一的学习方法。

4、每周由老员工讲解在售药中总结的服务技巧，使新员工正确掌握顾客心理，合理推荐药品，提升门店整体服务水平。

存在问题：

1、服务意识较差。主要表现在顾客进店时如果店员手中有基础工作未完成，虽然能主动打招呼但不能立即放下手中的工作接待顾客；其次在顾客等待取药或等待代划卡时不能主动为顾客拿凳子让其休息。

2、与顾客沟通的技巧整体有待于提高。

提升措施：

1□20xx年xx店将以加强业务知识培训为主，以心理教育为辅，店长负责每周与每位店员谈一次话，加强员工的责任心，使其从心理上重视我们的工作，培养工作耐心，提升顾客对我们的满意度。督促营业员严格按照服务流程售药，防止任何服务事故的发生。

2、在日常工作中把顾客当作自己的亲人，应顾客之所应，急顾客之所急，积极为顾客调拨其所需药品；看见顾客立即放下手中的工作以顾客为主；为身体不好的顾客提供一把椅子；为口渴的顾客提供一杯水，很可能他就会成为你的忠实顾客。

3、来药店的顾客多为特殊群体（大多数是病人或病人家属），所以在日常与顾客沟通时应注意技巧，要学会换位思考，掌握顾客心理，尽量不要正面反驳顾客的话，让顾客体会到被尊重同时还能感到你是在为他考虑。

20xx年xx连锁店现库存金额为xx万元，库存品种数为xx品，库存周转率为*次，断货品种数为*。

存在问题：

1、库存金额较大，库存周转率较低。

2、因门店开业时库存金额较大，与门店销售不成比例，导致部分商品积压，近效期商品较多。

提升措施：

1、针对门店情况对库存品种进行分析，对部分6个月不动销及库存量较大的品种组织调拨，精简库存。

2、每月对库存商品进行分析，对近效期1.5年同时销量较小的商品组织调拨或促销，减少近效期的产生。

商品结构调整

存在问题：

1、保健品库存占比与销售占比不相符。

2、心脑血管类库存占比与销售占比不相符。

提升措施：

1、提升保健品销售意识，同时补充保健品库存。

2、加强保健品、心脑血管知识的培训和学习。每周组织一次对保健品及心脑血管知识的培训，并总结每一个品种所针对的疾病，同时整理成材料，在店内反复加强学习，使每个人都熟练掌握。

3、每周对库存品种分析，通过分析对不动销品和库存量较大的品种，同时对其卖点进行学习，从而减少问题品种的产生。

4、对常动销品库存占比进行分析，对顾客需求单门店无货的品种积极调拨，同时提报要货计划；对顾客需求但公司未经营品种，及时反馈给公司建议引进；对顾客需求但公司无法引进品种及时寻找替代品种减少顾客流失。

存在问题：

1、培训后考核不及时；

2、培训后销售数据变动分析不及时。

提升措施：

1、店长加强责任心，提升对品类分析的重视程度；

2、在每一类的品类分析后及时与店员沟通。根据周边环境确定推荐主次。对门店经营品种进行分析，择优提报，逐渐将不占优势的品种淘汰。

3、培训后定时考核，同时分析培训后每位店员的销售情况，留档备查，1—2个月后继续对销售情况再次跟踪，对销售不符合推荐次序的人员沟通，寻找原因，使其尽快提升。

存在问题：

1、店员联合用药主动性不强，无强烈的推荐意识；

2、非药品销售的联合用药主要停留在保健品上，对器械无联合用药意识。

3、在联合用药时对品种的优势掌握不全面，可信度较低，成功率较低。

提升措施：

1、每天早会中分配保健品的销售任务，提升店员的联合用药意识，使其积极主动推荐。

2、每周针对非药品知识组织专题培训，同时制定考核机制，保证培训效果。

3、每天早会采用讨论式的方法，通过对个人不成功案例的分析，以及对成功案例的总结，吸取经验，提升非药品销售能力。

存在问题：

1、对长期不动销品种的养护不及时；

2、gsp表格填写不及时。

提升措施：

1、严控来货和调拨时的商品验收。每月细致核查商品一次，发现问题及时处理。加强商品效期管理和促销调拨，避免经济损失和质量事故发生。

2、督促店员养成边售药边检查的好习惯，从外观质量、效期、包装数量、性状上把最后一道关。

3、指派专人加强对gsp相关制度进行指导学习和gsp表格的规

范填写，每月至少组织一次相关方面的培训，加强人员对质量管理的重视。

存在问题：

- 1、没有将指标按照门店销售情况分解到每一天；
- 2、针对分析出的不足整改落实不到位。

提升措施：

- 1、将20xx年的销售指标按照门店周边的环境及店内实际销售情况摊到每个月，再将每月的销售计划分摊到每一天。
- 2、将每一天的销售根据店内人员情况分摊到每一位营业员身上，使店员责任心更强，目标性更强，从而带动销售。
- 3、对每一天的门店指标完成情况及个人指标完成情况在早会上通报，再将销售情况按每一班为一组分析，使店内形成赶、超、帮的工作氛围。

存在问题：

- 1、柜台卫生打扫不及时，店内存在卫生死角。
- 2、常用表格填写不规范。

- 1、设立一名卫生监督人员，保证每周两次柜台清理工作的完成。
- 2、每天早会结束后店长带领店员对店内的卫生进行全面检查，及时发现卫生死角，及时清理。

存在问题：店员执行力较差，店长监管力度不足。

提升措施：店长带头组织全店人员学习门店制度，日监督，定期考核。对新制度新通知传达全店人员并签字确认，每周定期提问考核，使全店员工紧跟公司指导思想指向。不折不扣落实公司各项政策，加强制度执行情况的考核和奖惩措施跟踪，全面提升门店执行力，提高管理水平。

在离别的车站，她上了车，我没有像以往那样的目送那班车到消失，而是头也不回的走向家的方向。

存在问题□20xx年xx店对固定资产能够做到账目清晰、变动有据，但爱护较差。

提升措施□20xx年由店长负责，按照公司要求建立固定资产帐目，并根据变动情况做好记录，妥善保管公司资产。加强全员爱护公物意识，落实到人，保证全年固定资产无损坏、丢失。

存在问题：

- 1、有接打私人电话的情况；
- 2、有在小票上乱画的行为。

提升措施：

- 1、水费。保证正确合理用水，随手关闭水龙头，不允许店内人员洗私人用品。监督人：
- 2、电费。在保证室内光线充足的基础上及时关闭不需要的电灯。休息室要做到人走灯灭不点长明灯。监督人：
- 3、电话费。坚决杜绝用店内电话拨打私人电话。公事拨打电话时要简单扼要，尽量不要长篇大论。监督人：

4、办公费。节约使用办公用品，不在销售小票上乱写乱画、加强价格签管理减少丢失等等，所用店内的低值易耗品要建立进出记录。监督人：

5、车费。认真提报计划保证库存合理能够满足顾客需求，断档品种提前在方便的门店调拨从而减少调拨费用。监督人：

存在问题□20xx年主要不足为不能随时将前台的百元大钞放入保险柜，危机意识不强。

提升措施：

1、对店员进行安全意识培训，督促店员养成随时将大钞放入保险柜的良好习惯。

2、店长每天对收银台进行清点，保证专款专用。

3、督促店员及时将销售款存入指定帐户，在存销售款时要保证2人或2人以上。以确保钱款安全存入指定帐户。

药店工作总结篇三

(万宁)7家有美导的店;本月销售****;

(药店)目前人员无变化，自杨总监培训之后俩店的美导都非常有自信了。

由于刚刚接手万宁、有些事情需要处理，去药店的时间就少了些，我月一和月二分别去了店里、虽然进药店的人不多，但我看到我们的美导依然是在主动的去拉顾客、介绍我们的产品并积极的做体验，有的做完什么也没买就走了，可是并没有影响她们的情绪;也没有放弃，依然在给下一个做，即使这样我也在鼓励她们，多给会员打电话、利用会员日再创新高。顺便我把上半月的销售做了分析;接下来下半月还要努力

才能完成预计目标。

本月主要是把万宁老款睡膜退回公司，由于每家的货不算多、最多的有20来个、也没法让库房去车拉，只好自己先提回家后再送到公司。顺便又查了一下各店断货现象和是否有近期产品，又把每个店的台面和货架整理一遍。另外和几家店的销售人员做沟通，告诉他们一些销售技巧，鼓励她们做销售的兴趣。

- 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；。

药店工作总结篇四

通过近一年的工作，是我对药店的工作有更深入的了解，看似简单的工作，要做好他的确不容易。现在对近段时间的工作总结如下：

1. 要提升自己的销售必须加强自己的专业水平，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自己就必须以专业的知识给顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该如何来提升呢？那是我们平时积累的经验 and 熟悉药品的专业度。

(1). 我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、

更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2)我们一定要站在顾客的位置多替他们着想，老客户一般都有长期服药的记录，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

(3)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

2、客户反映较多的情况

对于我们销售型的药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

(1)、 质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如发生质量问题接二连三，顾客怨声载道。

(2). 报价问题：因公司内部价格体系不完整，不同顾客的等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

3思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整， 强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

4. 中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的一部分。既然重

要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如：生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量的直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了所以对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让我们的顾客还不满意，所以我们自身问题才是最主要的不足。所以以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，“机会”是梯子两侧的长柱，“能力”是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提炼、坚持、重复，这是你成功的法宝；持之以恒，最终会达到临界值。

药店工作总结篇五

- 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、通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积极的我要干。为了给顾客创造一个良好的购物，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，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物；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，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，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理正在逐步数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们新乐长寿店。

药店工作总结篇六

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：

20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年2.6倍，这些成绩取得，除了我店员工发奋之外，和公司正确决策以及公司各部门用心支持和配合是分不开。

1、平时注意对员工进行业务素质提高，用心参加公司组织各项产品知识培训和促销技巧培训。

2、针对不一样消费者，采取不一样促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品说。

3、会员卡制度实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店知

名度。

4、及时统计缺货，用心为顾客代购新特药品，还带给送货上门服务。

1、医保定点药店申请一向没有办下来，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构成长效机制，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。

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、透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。