

2023年零售药店员工工作总结报告 药店 营业员工作总结报告(通用5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

零售药店员工工作总结报告篇一

本站发布药店营业员工作总结报告2019，更多药店营业员工作总结报告2019相关信息请访问本站工作总结频道。

本文是由本站编辑为您准备的药店营业员工作总结报告2019，请大家参考！

年月**日，我很荣幸加入**药业有限公司，有幸成为该公司的一名实习生。回顾这半年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感谢店里店长罗姐和各位前辈，正是因为有你们的支持，关心和帮助，才使我较好的完成了自己的本职工作。同时感谢**药业有限公司给了我一个展示和提升自己的机会。通过这段时间的工作和学习，在思想上，专业技能上都有了较大的提高，现总结如下：

一、收获与认识

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的'半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时间中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工

作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务好每一位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

二、存在的不足与努力方向

无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，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。为每一位顾客提供更优质的服务。

零售药店员工工作总结报告篇二

一年来，在公司董事会和总经理室的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。全年商品销售总量猛增，年销售达到亿元；新商场在消费者中的认知度、信誉度迅速提高，品牌效应得到更大辐射。

公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，购物中心在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了%，人员增加了%，已经成为的百货商场。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大服装经营比重，

品牌荟萃。

三是管理难度加大。企业规模迅速扩大，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。商城的开业，的调整，进一步加剧了商场间的经营竞争。

面对新的经营环境和市场竞争，为完成和超额完成今年公司下达的万元的商品销售指标，购物中心各部门从调整商品结构到搞好营销促销，从加强内部核算到保证经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾的工作主要抓了以下几个方面：

- 1、抓好营销促销, 缩短市场磨合。新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的娱乐赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、服装、运动服饰等换季、断码商品的大特

卖。一年来，购物中心推出大小促销活动不少于次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售高潮。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

2、抓商品结构调整，适应市场消费需求。一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部4月份引进韩国休闲品牌“衣恋”，一上柜就受到年轻消费者的青睐，日销售超过万元，五月份就成为女装品牌的销量冠军。

3、支持连锁店经营，扩大品牌影响力。牢固树立一盘棋思想，自觉把支持连锁店抓好经营管理作为自己工作的一部份。业务相关部门的经理能经常到连锁店进行市场调查，听取部门意见，在经营管理上给予必要的指导和支持。一是想方设法落实促销员的工资待遇，理顺用工关系，稳定员工队伍；二是加强与供应商的沟通，争取更多的促销资源。在购物中心开展促销活动时，尽可能在连锁店同步推出活动，扩大品牌影响，推动连锁店的销售。三是结合连锁店所在区域市场的实际，做好品牌的引进和推广工作，及时调整经营商品的结构，使之适应当地市场的消费需求。四是理顺内部渠道，及时做好商品的备货和配送，确保连锁店经营的需要。

4、层层分解经营指标，调动各方积极性。根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

5、签订责任书，落实责任制。为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，购物中心经理室与各部门、各部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还与技术监督部门签订咨询服务协议，委托部门对我们经营商品的质量进行不定期的检测，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

6、加强资金管理，节约费用支出。坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、传真、复印以及营业用具、文具用品、广告宣传用品等的管理，及时将费用核算到部门。保安部合理安排班次，减少了员工的加班加点和费用支出。空调、维修班组加强现场巡查，控制空调温度，调整整理电气线路，灯光、空调尽可能实行分区控制，千方百计节能降耗，减少费用支出。

7、推进商品准入制，完善合同管理。购物中心坚持做到引进商品由管理小组定期审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

8、进行商品零库存管理试点，探索新的管理方法。为适应经销模式的变化，节约管理成本，购物中心在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合购物中心的实际，制订了商品零库存管理办法，并在鞋帽部率先进行了商品零库存管理的试点，在取得一些经验后，扩大到精品服装部进行试点，为逐步推广进行了有益的探索。

9、抓好业务培训，提高员工素质。一是抓好新工的上岗培训。企管部承担公司新招员工的培训组织工作，全年培训新工期，

多人，做到了不培训不上岗。二是抓好在岗员工的培训。培训的基础知识采用员工自学、例会抽查的方式进行，商品知识集中在5、6月份培训，职业资格和操作技能在7、8月份培训考试。在业务知识培训中，不少部门请来厂方的培训师和专业人士讲课，起点比较高，员工听后反映较好。三是邀请省技术监督局的专家分别在5月28日和6月17日为服装、食品线上的员工进行了服装标识标注、执行标准，食品安全知识的专题培训。在培训考核的基础上，结合员工平时表现和业绩，经部门推荐、公司考评小组审定，购物中心有人被评为员工。

10、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。一是针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量，在5、6二个月开展了以文明用语、礼貌服务为主题的“文明礼貌服务月”活动，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规、文明用语抓起，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。二是积极参与各项创建活动。今年，从市里到公司各项创建活动比较多。为树立“窗口”形象，发挥服务业在创建活动中的示范带动作用，购物中心在公司统一组织下，建立了“青年志愿者”队伍，评选了“文明礼仪使者”，教育和组织广大员工积极投身到公司创建全国文明城市、市“创建国家环保模范城市”等一系列的创建活动当中，通过在店内创造优美购物环境，开展优质服务，在店外组织志愿者到社区整治环境卫生、到街上维护交通秩序等，宣传和弘扬社会主义新风尚，展示员工的新风貌，接受并通过了上级有关创建考评小组对购物中心的多次现场抽查和考核，为各项创建活动作出了贡献。三是弘扬传统，助人为乐。

一年来，广大员工发扬拾金不昧精神，主动上交顾客的遗失物品多件；中心员工捐款0多元；黄金珠宝部通过慈善义卖，向市慈善总会捐赠元；购物中心向贫困地区捐献衣服多件。11、抓好消防和安全保卫工作，保障企业无事故。把抓好消防和安全保卫工作，放到与抓业务工作同等重要的位置上来抓落

实。思想上重视，安全工作由总经理亲自抓，逢会必讲，常抓不懈。组织上健全，除建立专职保安队伍外，明确各级负责人对所在部门的安全负责。措施上落实，在重要部位安装了巡更器，确保巡查到位，选派保安到辖区派出所跟班学习反扒，通过人防与技防相结合，提高安全防范能力。坚持消防安全巡查，发现问题及时解决，消除安全隐患。对于发生的商品安全事故，吸取教训，举一反三，及时采取防范措施。一年来，没有发生大的消防、安全事故。

在全体干部员工的共同努力下，购物中心的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在公司董事会的领导下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。

零售药店员工工作总结报告篇三

本站发布药店营业员工作总结报告，更多药店营业员工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

本站英文写作翻译频道为大家整理的药店营业员工作总结报告，供大家参考：)

转眼间20xx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20xx年画上一个完美的句号！

零售药店员工工作总结报告篇四

201x年，在支行的正确领导下，我按照支行的工作精神和工作部署，以科学发展观为指导，围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，认真努力做好各项工作，较好地完成了工作任务，取得良好成绩。现将201x年个人工作情况具体总结如下：

一、加强自身学习，提高政治思想觉悟

201x年，我认真学习党的十七和十八大精神，认真学习支行的工作精神、制度规定与工作纪律，提高政治思想觉悟，在思想上、工作上、行动上与支行保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，做到刻苦勤奋工作，

忠诚于支行，把支行利益放在各项工作的首位，时刻维护支行的利益。我培养自己吃苦耐劳、善于钻研的敬业精神和开拓创新、求真务实的工作作风，坚持“精益求精，一丝不苟”的原则，认真对待每一件事，认真对待每一项工作，坚持把工作做完做好，实现工作的完美和高效，努力获得支行领导和广大客户的满意。

二、刻苦勤奋工作，取得良好工作业绩

我支行201x年12月19日成立，我于201x年9月调入支行，参与了支行的筹建，主要从事零售客户的开发维护、个人贷款业务和市场开拓等工作。201x年，在支行的领导下，在支行各部门的配合下，在同事们的支持下，我围绕自身岗位职责，不怕困难，不怕辛苦，刻苦勤奋、兢兢业业工作，努力开拓市场，热情服务客户，完成了工作任务，取得良好工作业绩。其中完成储蓄存款2500万元，完成个人经营性贷款2750万元和个人按揭贷款50万元，管理资产5800万元，还另开立3个公司一般户。这些工作业绩的取得，为支行今后的发展奠定了牢固扎实的基础。

三、认真刻苦钻研，提高工作业务水平

我意识到金融业不断发展和业务创新对银行员工提出了更高的要求，必须刻苦钻研，提高自己的工作业务水平，才能适应工作的需要，特别是我们新成立支行更应如此。为此，我积极参加上级组织的相关业务培训，认真学习银行业务操作流程、相关工作制度、资本市场知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，使自己能够按照支行的工作精神和工作要求，全面做好工作，提高工作效率和工作质量。

四、树立服务意识，真诚服务客户

我是零售客户经理处在银行工作第一线，在当前金融同业竞争激烈的情况下，我树立服务意识，热情真诚服务好客户，

以此增强支行的市场竞争力，吸引更多的客户到我们支行办理业务，提高支行的经济效益。在平时工作中，我诚信履约，诚实待客，为客户提供贴近的服务，做到服务从微笑开始，始终给客户明亮的笑容，为客户用心服务，为客户排忧解难；始终坚持以客户为中心，坚持把客户利益作为第一考虑，真心真意展示我们支行优质服务形象，以自己的优质服务为支行发展作出贡献。

五、做到合法合规，防范金融风险

通过学习，我深刻认识金融风险给银行发展带来的严重危害性。作为零售客户经理，我每天跟现金、票据来往，一定要提高警惕，防范金融风险，切实维护支行资产安全。为此，我平时认真学习银行的规章制度，增强执行制度的能力和自觉性，把合规管理、合规经营、合规操作落到工作实处，使自己所做的每项工作都符合守法合规的工作标准，切实负起自己的责任，在自己的工作中不出现金融风险问题，保证支行资产平安，实现最大效益。

六、存在不足问题和明年工作思路

201x年，我认真努力工作，虽然取得了较好工作成绩，但还是存在一些不足问题，最关键的是客户量不够，以致支行业务量不足，经济效益不明显。进入新的201x年，我要把工作着重点放在市场开发上，一是做大存款规模，坚持储蓄存款是立行之本，通过完善个人业务服务体系，多渠道批量开发客户，优化客户结构，实现储蓄存款规模的稳定增长。二是做好个人贷款业务，多开发效益好、风险低的个人贷款业务，为支行提升经济效益多作贡献。三是提高自身业务水平，兼顾好业务发展和风险防范的关系，在确保金融安全的前提下，做大做强业务，促进支行进一步发展。

零售药店员工工作总结报告篇五

一、_市场大厦工作阶段

_年春节后，我依旧负责_市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对_市场进行了一定的布局调整。3月份_市场超市开始构想到4月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店的指导下，_市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。负责_市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但_市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然_市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但_市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在_市场工作得到的最深刻认识。同时，_市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在_市场工作得到最大的收获。

二、_超市工作阶段

6月份因工作的需要，我被调到_超市任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了_超市这个大家庭，对_超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入

角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流。在短时间内与相关主管建立了融洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了的接触，在严格要求的基础之上，给员工的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

三、人员管理培训工作

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作

管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自_市场的5_ _名员工到_市场超市的3_ _员工再到8月份_超市六部门乙班4_ _名员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

四、专业知识的学习与市场把控

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议。

五、不足方面与下年工作思路

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间仅仅一年时间，具体开始超市的工作才近半年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自

如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年里我更加努力的投入到为之奋斗的_超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。