

# 2023年药店培训心得 药店诊所培训心得 体会(大全7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 药店培训心得篇一

近年来，中国医药行业蓬勃发展，药店诊所扮演着重要的角色。为了适应市场需求，提升服务质量，我参加了一次关于药店诊所培训。通过这次培训，我收获了许多宝贵的经验和知识，并深刻体会到药店诊所的重要性。

### 第一段：了解药店诊所的背景意义

药店诊所作为医药行业的一个重要分支，发挥着连接患者与医生之间的桥梁作用。它不仅提供药物售卖服务，更在全面协助药房和医疗机构的医疗资源分配、患者诊疗与管理等方面发挥着重要作用。了解这个背景意义，让我确信药店诊所的发展前景巨大，自身的职业发展也得到了很好的保障。

### 第二段：学习新知识，提升专业技能

药店诊所的成功经营需要具备专业知识和技能，通过培训，我学习了诊所管理、诊断与治疗等相关知识，同时也学习到了如何提高患者满意度、安全用药等技能。这些知识和技能的提升使得我在实际工作中能够更加熟练地为患者提供服务，并为他们解决问题。

### 第三段：提高沟通与服务能力

培训中，我深刻认识到药店诊所中的沟通与服务能力对于工作的重要性。仅仅简单提供药物是不够的，患者还需要温暖的关怀和耐心的解答。通过参与模拟病例讨论和角色扮演等实践，我不仅提高了自己的沟通能力，还学会了如何更加敏锐地观察患者的需求，并及时作出相应的反应，给予他们更好的服务。

#### 第四段：加强团队合作意识

在药店诊所的工作中，团队合作至关重要。培训中，我们进行了大量的团队讨论和实践，充分了解和体验了良好的团队合作带来的效益。团队的力量可以将零散的个人能力发挥到极致，共同解决问题，提升工作效率，为患者提供更好的服务。

#### 第五段：深化职业认同感

通过这次培训，我对药店诊所的理解和认同得到了进一步的加深。从过去仅仅把工作视为一份职业，转变成将其视为一种使命和责任。药店诊所的发展离不开每一位从业人员的努力，而我们的努力也将为广大患者带来更好的医疗服务体验和健康保障。

总结起来，药店诊所培训给我带来了许多收获和启示。通过学习新知识、提升专业技能、增强沟通与服务能力、加强团队合作意识和深化职业认同感，我更加坚定了在药店诊所工作的决心和信心。我相信，在不断的学习和实践中，我会不断提升自己，为药店诊所的发展贡献自己的力量。

## 药店培训心得篇二

#### 第一段：引言（150字）

药店是一个重要的社区服务机构，顾客们对于药店员工的专

业知识和服务态度有着很高的要求。而为了提前适应工作环境，我参加了药店的招聘培训。这次的培训给我留下了深刻的印象，不仅让我学到了很多专业知识，还帮助我提高了沟通能力和团队合作能力。在接下来的几段中，我将分享我在药店招聘培训中得到的心得体会。

## 第二段：专业知识的学习（250字）

药店的工作需要了解各种药品的性能、适应症和禁忌症，因此培训首先着重在专业知识上。我们学习了常见的药品分类与功能，以及药品的剂量、用法和不良反应等。同时，我们也接触到了一些常见的疾病和其相应的治疗方案。通过这些学习，我们能够在药店为顾客提供准确的咨询和建议。

## 第三段：沟通能力的提高（300字）

药店员工需要与各种顾客打交道，因此培训还注重了我们的沟通能力。我们学习了如何倾听顾客的需求，并准确表达自己的建议。同时，我们也学习了如何化解顾客的矛盾和不满，以提高顾客的满意度。这些技巧除了在药店工作中有用外，对于日常生活中与人交流也很有帮助。

## 第四段：团队合作的重要性（300字）

在培训中，我们被分成了几个小组进行讨论和实践。这种团队合作的学习方式让我意识到，团队合作在药店工作中的重要性。在药店，员工之间需要相互支持和配合，共同完成工作任务。而培训中的合作经历让我学会了与他人协商、解决问题和分工合作。这种团队合作的意识和技巧对于今后的药店工作将是非常有帮助的。

## 第五段：总结（200字）

通过药店的招聘培训，我不仅学到了丰富的专业知识，也提

高了沟通能力和团队合作能力。这些培训给我提供了一个了解药店工作的良好机会，让我更加确定了自己的职业选择。我将用所学知识和技能，投入到药店工作中，为顾客提供更好的服务，以回报这次培训给我带来的收获。

## 药店培训心得篇三

药店诊所是社会不可或缺的服务机构，为人们提供着重要的健康咨询与药物配送服务。为了提高服务质量和销售业绩，药店诊所经常开展培训活动，让员工不断学习和成长。我有幸参与了一次药店诊所的培训，收获颇丰，以下是我的心得体会。

首先，培训给我提供了学习新知识和技能的机会。在培训中，我们学习了药品知识、疾病诊断和用药指导等方面的内容。比如，我之前对于药品的副作用和禁忌症了解不多，通过培训，我学到了许多新知识，可以更好地为顾客提供解惑和建议。另外，培训还包括如何与顾客进行有效的沟通和如何处理常见的突发情况等技能培训，这对于提高工作效率和服务质量有着重要的作用。

其次，培训让我认识到团队合作的重要性。在培训中，我们除了接受理论知识的讲解和练习，还进行了一些团队活动。比如，我们小组进行了模拟销售演练，在小组内分工合作，共同制定销售策略，并通过互相观摩和讨论不断完善。这让我认识到，只有团队合作，我们才能充分发挥自己的优势，实现共同的目标。

第三，培训加强了我的职业道德与责任感。作为药店诊所的从业人员，我们承担着保护顾客健康和安全的重任。培训中，我们学习了职业道德和准则，并与实际工作紧密结合，了解到自己的行为对顾客的影响和责任。通过反思和讨论，我们明确了自己应当具备的职业道德和责任感，这为我们今后的工作提供了指导和动力。

第四，培训提高了我的服务意识和技巧。在药店诊所工作，与不同的顾客打交道是常有的事情，每个顾客都有不同的需求和问题。培训中，我们进行了许多与顾客沟通的案例分析和角色扮演，学会了倾听和理解顾客的需求，并通过合适的方式和语言进行交流。我意识到，只有真正关注顾客的问题，并给予他们适当的建议和服务，才能赢得顾客的信任和满意。

最后，培训激发了我对专业发展的热情和追求。通过与其他同行的交流和学习，我不仅能够了解到行业的最新动态和发展趋势，还可以认识到自己的不足和提高的方向。在培训的结束，我制定了自己的学习计划和目标，决心不断学习和锻炼自己，为将来的职业发展打下良好的基础。

总之，药店诊所培训给我带来了全方位的提升和启发。通过学习新知识和技能，加强团队合作，提高职业道德和责任感，我不仅提高了服务意识和技巧，也激发了自己对专业发展的热情和追求。我相信这次培训将对我今后的工作和发展产生积极的影响。

## 药店培训心得篇四

在药店当店员那是，参加过培训，通过不断的掌握方法学习，提高了自身的记忆能力，面对客户的，快速准确的找出他们想要的药品。下面是本站小编为大家收集整理药店店员培训心得体会感想，欢迎大家阅读。

我学到了不少的有关于药品方面的知识，也从中总结出了一些我认为比较重要的东西，什么重要什么先做，保证工作质量及提高工作效率。说起工作，一般我都会提前10分钟左右到店里，理理情愫，准备这一天的上班。当看到顾客，我都会微笑的说：“先生，(或其他)您好!” 类似的礼貌用语，如“对不起”。

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

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。

## 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的信任，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。最后，提醒各位药店营业员千万不要自以为知道顾客想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过顾客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。

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。

在药店工作期间，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，如下：

一、掌握了中药材的鉴别方法，常用的有基源鉴别法，性状、显微镜和理论鉴

别法，有经验鉴别法比较简便易行(眼看、手摸、鼻闻、品尝和水试、火试)

以中药性状鉴别方法为例：

如何鉴别茎木类中药：包括药用木本植物的茎或仅用其木材部分，以及少数草本植物的茎藤。其中，茎类中药药用部位为木本植物茎藤的，如川木通、鸡血藤等；药用为本草植物茎藤的，如天仙藤；药作为茎枝的，如鬼见羽；药用为茎髓部的，如灯山草、通草等。木类中药药用部位木本植物茎形成层以内各部分，如苏木、沉香、树脂、挥发油等。

鉴别根茎的横断面是区分双叶植物根茎和单子叶植物根茎的重点. 双子叶植物根

茎外表常有木栓层，维管束环状排列，木部有明显的放射状纹理中央有明显的髓部，如苍术、白术等。单子叶植物根茎外表无木栓层或仅具较薄的栓化组织，通常可见内皮层环纹，皮层及中柱均有维管束小点散布，无髓部，如黄精、玉竹等。另外，还有皮类中药、叶类中药、花类中药、果实及种子中药、全草类中药、藻菌地衣类中药、树脂类中药和矿物、动物类中药的性状鉴别。

二、 践了中药的炮制、加工等技术，例如：

通过炮制可以增强药疗效，改变或缓和药物的性能，降低或消除药物的毒性或副作用，改变或增强药物作用的部位和趋向，便于调剂和制剂。增强药物疗效：如炒白芥子、苏子、草决明等被有硬壳的药物，便能煎出有效成份；羊脂炙淫羊藿可增强治阳萎的功效；胆法制南星可增强镇茎作用。

改变可缓和药物的性能：不同的药物各有不同的性能，其寒、热、温、凉的性味偏盛的药物在临床应用上会有副作用。如生甘草清热解毒，蜜炙后有补中益气；生蒲黄活血化瘀，炒炭止血。降低或消除药物的毒性或副作用，有的药物疗效较好，但有太大的毒性或副作用，临床上应用不安全，如果通过炮制便能降低毒性或副作用，如草乌、川乌、附子用浸、漂、蒸、煮加辅料等方法可降低毒性。

今年 5 月份进入新公司，在公司总部领导和门店同事们的协助下，能够使我迅速地适应新的环境，积极融入新的工作，顺利地完成公司所安排的各项工作任务。时光荏苒，20xx年的岁末钟声即将敲响，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。现在我将在 20xx 年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

## 一、尽快适应新环境，融入新工作

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快熟悉公司的各项规章制度，适应地域性的差异，积极融入新的角色，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从质量管理人员的角度出发，使自己尽快适应新的环境，尽快开展新的工作，通过学习，业务知识的积累、销售技能、业务能力等方面都有了一定程度的提高。

## 二、努力学习，注重实践，不断提高销售工作能力

作为一名药店工作人员，特别是药师，时刻提醒自己的工作职责，以安全用药为第一，辅以耐心周全的服务及疗效，这对于在药店工作多年的我来说根本不成问题，但是进入新公司以后，一切多改变了，插入一个例子来说明：今年不像往年住公司，每天上下班都要来往与同一条路线，时间长了，有这么一辆车，有这么一个售票员，只要我一上车，无须半句话，只要交钱，到目的地下车，整车的人售票员均知道哪个人到哪个地下车，一清二楚，我特别喜欢做这辆车，原因是下车不用自己喊，售票员声音响亮，听她喊“###有下”像在唱歌，非常有安全感和舒服，我时常在想，我的工作如果也能像她一样这么优秀多好啊，我们的药店销售情况就是这样，只要顾客进门站在你前面，不需要说一个字，你就要知道他什么情况买什么药（当然这是老顾客或第一次曾配过药的），刚开始我真的很难适应这种工作状态，一个两个顾客还行，问题是所有的顾客都是这种情况，最初真怀疑这种风气是谁发起的，但现在经过我努力的学习，不断的掌握方

法，切实做到了用记忆武装了头脑，进一步掌握了一项技能，提高了自身能力，推动了工作。

三、以药品质量为第一，保障人们的用药安全，尽心尽力履行职责

刚进入公司我就发现门店药品陈列比较混乱，部份药品并没按标示存放，这在药品管理法上极其不符，并在销售中也带来一定的不便，而且各标志不明显，甚至有些已脱落，我利用工作之余将各种药品作了分类存放，并制定了一项奏效的管理方法，这样店堂安然有序，更节约了工作时间提高了工作效率。接下来的日子，按照领导安排我负责药品质量管理工作，在各项工作中我都本着认真负责的态度把好各项药品质量关，受到了门店领导的赏识，同事们的认同。为了使自已尽快熟悉工作，业余时间抓紧查看资料外，还熟悉自己的工作职责，并虚心的向公司领导，同事请教，尽快使自已对公司的情况有一个比较全面，系统的认识和了解，使我能顺利地开展工作，我日常质量管理工作的情况大致包括如下：

1，按照公司的验收制度及法规的各项规定做好对药品的验收，避免不合格药品的购入。

共2页，当前第1页12

## 药店培训心得篇五

药店作为医疗行业的一环，对于人们健康保健和药物需求有着重要的作用。为了提高药店的经营管理水平，不少药店提供了运营培训课程，来帮助药店员工提升综合素质和专业知 识。在参加了一次药店运营培训后，我深深感受到了培训对药店运营的重要性。通过本次培训，我体会到了优质服务的重要性、团队合作的力量、市场营销的技巧、员工管理的重要性以及激发员工积极性的方法。

首先，本次培训中，我们着重讲解了优质服务的重要性。药店作为一个提供药物和健康咨询的场所，必须以热情、耐心、专业的服务来满足顾客的需求。优质服务可以提高顾客的满意度，增加顾客的忠诚度，为药店带来更多的顾客和业绩。因此，我们要时刻保持良好的服务态度，不断提升自己的专业知识，使每一位顾客都感受到药店的关怀和温暖。

其次，团队合作的力量也是本次培训中重点强调的内容。在药店运营中，每个员工都扮演着重要的角色，只有大家团结合作，才能更好地为顾客提供服务。通过培训，我认识到了团队合作的重要性，并学习了如何更好地与同事沟通和合作。团队合作可以提高工作效率，减少错误率，使整个药店的运营更加有序和高效。

再次，市场营销的技巧是药店运营中必不可少的一项技能。在培训中，我们学习了各种市场营销的策略和方法。比如，如何制定合理的价格策略，如何进行有效的促销活动，如何吸引更多的顾客等。通过学习这些技巧，我认识到了市场营销对于药店的重要性，并开始尝试应用这些技巧去提升药店的知名度和竞争力。

另外，员工管理也是一项重要的课题。药店通常有大量的员工，如何有效地管理这些员工是药店运营的关键之一。在培训中，我们学习了如何建立良好的员工关系，如何制定合理的工作计划，如何提高员工的工作动力等。通过培训，我认识到了员工管理的重要性，并开始尝试运用这些管理技巧去激励员工，提高员工的工作积极性。

最后，激发员工积极性的方法也是我从本次培训中汲取的经验。在药店运营中，员工的积极性对于整个团队的运营效果有着相当大的影响。通过本次培训，我学到了一些激发员工积极性的方法，比如及时给予奖励和肯定、合理安排工作和休息时间、定期组织培训和培养员工的发展空间等。我相信，通过这些方法的应用，可以有效地激发员工的积极性，提高

他们的工作热情和专业水平。

综上所述，培训对药店运营的重要性不言而喻。通过优质服务、团队合作、市场营销技巧、员工管理和激发员工积极性等方面的学习，我们可以提高药店的服务质量，增加药店的知名度和竞争力，进而提升药店的业绩和市场地位。我相信，只有不断地学习和提升自己的专业知识和技能，才能适应医疗行业的发展和变化，为顾客提供更好的服务和更好的健康保障。

## 药店培训心得篇六

作为一名药学专业的学员，只学习书本知识是远远不够的，理论和实践相结合才能把我们所学的知识带给人们，所以这几天我对南宁市的几家药店进行了走访，并从中了解到了一些关于药品区分、摆放和销售等问题。在这一次的实践中，让我更进一步的了解了《药品营销》这一课程。

剂科应将工作重点由“药品供应为中心”转到“以病人为中心”，安全、有效、经济、合理用药的轨道上来。通过广泛的调查研究工作，收集门诊、住院患者用药情况的观察资料—包括对医生开方的倾向性调查，患者的满意程度调查，同类药品不同品种在有效性，经济性上的平行比较等。

基于调查研究，可以获得比较合理的医院药品采购计划，在具体采购过程中，要始终把患者的利益放在第一位，充分体现出“以病人为中心”的宗旨，坚持主渠道采购药品，切实保证用药安全。掌握药品的行业信息，减少药品采购计划的盲目性，避免不合格生产企业的药品及近期禁用、停用药品的购入。我们应面向社会，树立全新的服务理念，实行处方药于非处方药分类管理制度，在医院内部开设非处方药药房，直接对病人的自我药疗过程进行指导，可不断提高药房的社会效益和经济效益。

这三个月的学习心得，台医给我留下深刻的印象。这里的工作节奏快而有序，人员职责明确。学习气氛浓厚，从隔周一次的科内业务学习，临床科室业务学习及各种培训，让我深刻体会到台医人的好学精神。

进修最终的目的是将这里所学成功的应用于以后的工作中，希望能将所获得的知识应用于我院药剂科，为我院药剂科的发展注入新的活力。

以上这些都是我对这次进修学习的收获及相应的一些体会，其中不乏由很多谬误和不周之处，望院领导予以匡正。

## 药店培训心得篇七

我先熟悉了一下药店的环境，虽然这是一家不大的药店，但药品的种类还是挺齐全的。由于我还是一名大二的学生，专业知识甚少，还没有资格出售药品，所以在药店里我只做一些简单地工作。经过两三天的摸索，药柜上的药品我已经差不多都认识了，对每种药所对应的疗效也有了一些了解。药品大致分为rx(非处方药)otc(处方药)保健品、特殊管理药品。而常被购买的药品，如感冒药、消炎药、胃药等则放在方便拿取且显眼的位置上，所有药品都是标明价码，按区域内商品摆放及分区分类。

随着时间的推移，我对药店的流程已经滚瓜烂熟了。每当店里的销售员忙不过来时，我也可以上前向顾客推荐介绍一些顾客想要的药。每次我都是很小心翼翼的，生怕出一丝纰漏，每当我拿不准主意的时候，我都会问问店长，以确保万无一失。虽然每天回到家全身都像散架似的，很累很累，但是我的勤奋得到了店里各位阿姨的赞赏和老板的肯定，我的心里是充实又快乐的。慢慢地，在药房里，让我感触最深的便要数每天匆匆的过客们。他们大多面带焦虑，或面带病容。

总之，形形色色的面孔每天不断地变换着，药店仿佛是人生的大看台，上演着各种喜怒哀乐的剧情。虽然每天早九到晚五的工作，时间很漫长，甚至有时站到腿一阵一阵的酸痛，但是只要听到顾客不经意间对我态度的赞扬，一切的隐忍都烟消云散。在药店真是学了许多东西，至少能应对经常发生的感冒，知道什么样的症状吃什么药比较好，而不是不管三七二十一，一旦感冒了，拿到一个感冒药就吃，常常不能对症下药，浪费钱。我还知道了拉肚子的轻重程度，该吃什么药跌打碰伤该怎么办。都是与日常生活相关的重要知识。一个月的社会实践很快就过去了，在药店实践的经验让我懂得了，在残酷的现实竞争中，保持一种平和的心态是如此难能可贵。而这些将是我在踏入社会后需永远铭记的，耐心，宽容，关心，责任，友善。同时更让我懂得什么是尊重劳动！虽然是不要任何报酬的实践，但我从心里明白钱的来之不易和珍贵，所以经历打工和想象打工是不一样的。这一个月的经历让我受益匪浅，对我以后的人生都将是一笔不小的财富。

门店实习的收获是丰富的。因为是在药房，穿着貌似护士的工作服，白衣天使的使命感便油然而生。很多重要的用药常识，也是去到门店才学习到的，也认识到处方药与非处方药的不同与禁忌以及准确用药的重要性。同时，通过最近最热卖的药物可以得知最近流行的什么病毒，以提高顾客的预防意识，真正做到时时为顾客着想。对于经济条件不大好又常来光顾的老人，我们会努力向其推荐效果好又价格偏低的药物，并且以会员价把价格算到最实惠，赢得好的口碑以吸引更多的回头客。对于要求较多较苛刻的顾客，我认识到极大的耐心和谦逊的态度是极其重要的，这就需要尽最大努力满足其特殊的要求。

尽管顾客购买的额度不大，我们的服务态度都不能有所差异，不能因此而降低我们的服务质量。对于病情比较严重的顾客，我们要慎重推荐药物，并建议其到医院或门诊就诊。而对于购买额度大，购买名贵药材的顾客，就尽量向其推荐令其满意的药品，并且给予最大的优惠以留住大的顾客。总之，对



待顾客要一视同仁，不能戴着有色眼镜看待不同的客人。

同时，我体会最深的就是，在社会上和在学校可不一样，想打造自己的一片天地就必须要有手段。在学校里似乎都有个度来衡量，像英语等级有没有过“级”，考试有没有被“关”，但在公司里，那根明线没有了，取而代之的是那件事你有没有办成，有没有做好。而且，学也绕着“用”这一轴心，维系起过去之所学，以及尚未但是需要之所学。就中药来说，没有人来考核这味中药的性味功效，但是要看懂一叠叠专业资料，才能在顾客对这味中药有疑问的时候进行解答。“学以致用”，很浅显的道理现在才有些体会。