

2023年保险公司实践心得 保险工作的实习心得体会(优秀5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

保险公司实践心得篇一

__年11月-__年年1月，我在中国人寿保险公司青岛分公司进行了为期两个月的实习。中国人寿保险股份有限公司是中国大陆的专业化商业人寿保险公司，是中国内地第一家在美、港两地同时上市的金融企业，__年被《欧洲货币》评为“亚洲的保险公司”，__年度世界500强企业评选中，中国人寿保险股份有限公司再次入选世界500强，排名也大幅度上升。中国人寿连续8年在保费收入、资产总额、客户规模和市场占有率上排名业界第一。中国人寿拥有长期忠实客户1.6亿人，短期保单客户1.5亿人，为6亿多人提供了人身保险。我实习的部门是该公司的培训部，培训部的职责是对本公司的保险推销人员(即外勤人员或业务员)进行系统的、专业的培训，帮助他们掌握推销的方法，提高他们的推销技巧，从而提升公司的业绩。

(一) 推销工作的重要性及其特点

人身保险是以人的生命或身体为保险对象的，保险人对被保险人的生命或身体因遭受事故、意外伤害、疾病、衰老等原因导致的死亡、残疾、丧失工作能力或者年老退休责任给付保险金的一种保险方式。因此，以经营人身保险为主的保险公司所提供的产品就具有无形性、同质性、广泛多样性和分散性等特性。而且人身保险所涉及的往往是人的老、死、疾、残等。在中国这样一个儒教的过度里人们大多忌讳谈论这些

话题。所以即使人们有巨大的保险需求，也很少有人主动的去购买保险产品。这就需要我们的人身保险推销员来为客户介绍保险产品，引导客户发现需求，激发客户实现需求，推销公司的保险产品，提高公司的业绩，提升公司的形象。保险推销工作是保险公司的赖以生存的前提。

人身保险的推销工作具有一些特点。

第一，推销工作具有服务性。这种服务性表现为：首先是在顾客购买之前，推销人员应根据客户的需要，帮助其设计保险方案，选择适当的险种；其次在顾客购买之后，根据客户保险需求的变化和新险种的出现，帮助顾客调整保险方案，确保其财务稳定；再次当保险事故发生或期限届满时，主动帮助客户索赔或提供这方面的咨询服务。

第二，保险工作需要丰富的知识。人身保险本身是一种合同，也是一种家庭经济计划。它不但牵涉到法律、税金、医学、金融投资、社会学方面的知识，还要考虑到客户家庭情况、收入状况及未来的经济计划和投资方向及客户的心理状态和消费习惯。

第三，推销工作意义重大。人身保险是帮助他人追求幸福人生的保证。推销员在推销工作中处处为客户着想，提供给客户优质的保单，使客户在遭遇不幸时及时得到经济帮助，渡过难关，自然会受到人们的尊敬。

第四，推销工作灵活自由。人身保险推销工作可以由保险员根据自己的情况选择工作时间、对象及地点，按照个人的计划自由调整安排。

第五，推销工作还有独特的工作程序和工作要领。所以，任何一家人寿保险公司都相当重视保险推销人员的培训与开发。

(二) 中国人寿保险公司的培训体系

1、培训需求分析

由于保险是服务性行业技术没有专利性，因此为了防止偷师的现象一般是有内部人员进行需求分析的。他们通常采用面谈或问卷的方式了解公司外勤人员需要哪些培训，再与公司的目标相结合，制定培训的内容等。

2、培训设计

每一个培训班以前，培训部的老师都会先写本次培训所希望的结果，描述需要学员掌握的技能、知识或所需改变的态度及学员纪律表。提前一个星期通知各地区的人员管理员，让他们通知各位参训学员准时到场。培训老师还要安排培训课程、联系讲师；与宾馆协商场地；准备培训所需的各种物品等。

3、培训实施

每一个培训班开班的第一个半天都是班务活动。主要由老师介绍学习的目的、学习中应注意的问题，激发学员学习的兴趣。然后把班级分成几个小组，给每个小组提供一张宣纸和几支彩笔，由他们给自己的小组起名、组歌、口号，选出组长等，再进行一些小活动，既相互竞争又相互协作。课程一般采用多媒体课堂讲授式，中间穿插一些小游戏来调节气氛。

4、培训评估

培训部的老师每天要对培训情况进行总结，即每天把培训情况反馈到各个区上，让区上的人员管理员了解学员的学习情况；培训部的老师备了讲师情况反馈表。由学员为每一位讲师打分，之后再反馈给讲师，帮助讲师逐渐完善讲授的内容和讲课的技巧。另外，培训结束一周以后，各个区上的人员管理员再把学员的情况反馈到培训部，培训部再对下一次的培训做出调整。

(四) 我的建议

但我在中国人寿保险公司青岛分公司实习的一个月里，我也发现在培训方面还有一些问题值得再探讨。

第一，培训任务过重。在我实习的一个月里，公司进行的培训分别有：__年11月新人培训班和衔接班、__年11月转正班、__年11月代理人资格考试培训班、__年11月香港中路分部的新人班、__年12月公司代理人资格考试培训班、业务经理晋升培训班□ppt(兼职讲师)培训班、“打造非凡”营业部成都区培训班等6，7个培训班。

第二，培训管理力度不足。我认为中国人寿保险公司的培训管理还有待提高。众所周知，保险公司中存在一种偷师的行为，即别的保险公司的人员到你的公司的培训班来上课，把你公司的精华给学走了。中国人寿的培训班没有听课证，如果有人想混水摸鱼也不是难事，尤其是新人班。我认为这个问题可以有两个解决的办法：一是培训部准备听课证在上面要有照片、姓名、编号等，但这个需要一定的成本；二是在开课的时候由各区的人员管理员或介绍人带新人前往。由于每个班的人员不是很多(40~50个人)，带班的老师可以很快的认识到每个人这样就可以一定程度上防止偷师的现象。

(五) 我的实习心得

为期两个月的保险实习,除了收获到一段快乐充实,令人难忘的时光,还学到书本以外的知识,赢得开启通往社会之路大门的五把金钥匙:

第一把金钥匙: 真诚

在保险公司,部门与部门之间,个人和个人之间应该是分工合作关系,在我的实习部门,我觉得每个成员的独立工作能力很强,但合作精神却处处体现。分工的同时需要沟通,否

则就无法实现既定目标，无法让工作完成得更出色。新人上道，自然容易多犯错。我认真做好每件事尽管还是会出小差错，还是会心慌，但我会及时与部门里的同事沟通，及时获得他们的帮助！

第三把金钥匙：激情与耐心

激情与耐心就似火与水的较量，往往火的激情总是容易被水的耐性所控制，工作亦如此，这是激情与耐心必须并存的事情。初进办公室，我的心情是激动兴奋的，这应该是我幻想许久，畏惧又期待的社会生活。学者常说大学是半个社会，那这里就是完整的社会，尽管我仍未够资格做一个社会人但我是用一种完全社会人的心态来接受这一个月的考验。激情澎湃有点夸张但我是充满激情地过完这个月，可是，除了对工作的激情外，我深刻地认识到耐心的重要性。光有激情没有耐心做出来的工作是浮躁的，只有耐心缺乏激情做出来的工作质量是底下的。尤其对于是实习生而言，许多人说实习类似于“打杂”，搞卫生、整理办公室文件、复印、打字、传送文件……来公司之前，我已有充分的心理准备，书记在动员大会上教育我们要做好每件小事情，在部门的工作做得越多也就学得越多，更觉得同事交付更多的工作则代表他们对我的器重和恩宠更多。

第四把金钥匙：创新

技术大家可以学，但创新却只属于你自己！这是自我价值实现的方法。每个方案的设计，每项工作的展开，都不能离开创新，而这个对于我们部门的各成员来说，我是望尘莫及的。因此，做工作的时候我难免会做些弯路，不能做得尽善尽美，幸亏经理和同事指点迷津，才让我不至于陷入艰难状况。保险公司向来是个招贤纳士，广纳百川的地方。所以进入人寿就感觉进入了精英荟萃的殿堂，深深的感到自己知识的欠缺，不仅表现为专业知识，综合知识更是有待提高。学有专精，重在一个项目的钻研与精通，但在这之外，更不妨有多项才

能，所以“一技之长”变为“数技之长”，具备了一些技能创新必会层出不穷，工作必能左右逢源！

第五把钥匙：主动出击

实习的目的也就是学习，学习书本之外的知识，学习社会和工作上的许多知识。“纸上得来终觉浅，须知此事要躬行”，只有行动才能让正确的理论和方法得以吸收和理解。但在保险公司更加强调行动的积极性，想法的先进性，被动的学习工作，效果是低下的，所以，我们需要主动出击。只有主动出击才能使许多问题迎刃而解，许多知识才能尽快享用！在实习期间，我觉得这一点我做的不足，总是怕打扰同事的工作，所以不敢贸然请教他们关于工作之外的保险知识和工作经验，从而使我错失了许多宝贵的求知经验。在以后的日子里，我一定会吸取此次教训，主动出击，把握更多机会，获得更多知识和经验。

这次实习把我们从学校纯理论学习中拉到了在实践中学习的环境。一进入岗位，我们意识到，该把学生时代的野性收敛了。没有规矩无以成方圆，虽然公司没有老套的束缚，它有不可违反的规定，我们就应该严于律己，这样不仅可以遵守公司的规矩，对我们自己更有好处。与公司员工的相处中，我们也学到了待人、处事的态度、方式，有很多值得我们学习的地方。这次是我们用金钱买不到的机会，无论从工作、学习、做人上，我们都有很大的收获。

这次实习，与我而言是受益匪浅的，它不仅使我认识到自己的缺陷所在及以后的奋斗目标，更可贵的是以上的五把金钥匙对我今后人生的影响是举足轻重的。遗憾的是，此次实习的时间较短，没能体验到在一线战场上营销保险的酸甜苦辣，但“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锻炼自己。多读书，多学习，多求经验才是前途的保障！在此，特别感谢中国人寿烟台分公司一个月来的栽培！

保险公司实践心得篇二

20__年__月x日星期四昨日基本上把ppt的相关资料收集齐了，就开始了着手开始整理会议的发言稿。

以前一向以为领导的文采是多么的好，此刻最终明白领导的背后有多少的“写手”。今日一上午的时候就在写领导的发言稿，因为这个发言稿还必须站在领导的位置写，的确有点困难。最终的截稿工作还是带我们的杨经理负责完成的。前两天就说到杨经理是一个细心的人，这次又证明了，发言稿里的标点符号有一两个的错误他都依依找到了。

今日中午发现渝中支行的小食堂做饭的阿姨手艺真的不错，渝中支行的食堂吃饭有个规律就是每周五不吃米饭，吃面食。今日中午阿姨煮的是牛肉面，我觉得阿姨的手艺都能够自我开面馆了。看来以后每周五的午饭时我最期待。

保险公司实践心得篇三

在感染科一个月的实习已经结束了，还记得刚到医院的时候，感觉一切都是那么的陌生，有一种茫然感，感染科护士实习心得。5月7号到医院报到后被老师带到了我的第一个实习科室：感染科（其实就是传染科），这里全是些乙肝、丙肝、腮腺炎、肝硬化、肺部感染、肺结核、胸膜炎、上消化道出血等患者。自己觉得在那里感触还是比较多的，毕竟是第一个科室！

在实习期间，了解到该科室肺结核、流行性出血热、重症肝炎患者较多，所以，为了保护自己以及他人，在感染科都应戴口罩，防止交叉感染。

在这一个月的实习期间，我几乎没有迟到早退过，对待病人态度良好，也有遇到过比较矫情的病人，但我都视而不见，表示无语！不过，在那里还是学到了一些基本的护理操作，

比如吸氧、雾化、量血压、静脉输液、静脉注射、肌肉注射、皮内注射、采集血标本、配皮试液、配药水、换水的顺序以及一些药水的主要作用、特殊药水的滴速等等。不过最重要的还是要与患者多沟通，让患者放心你。

其实护士的工作有点累不过也充斥着快乐，尽管在未入临床之前也有所感悟，但是真正进入病房了，感触就更深了。的确，护士的活很零碎、很杂乱，还可以说是很低微，可是透过多数人的不理解，更能体现护士医生独特的魅力！

保险公司实践心得篇四

相信大家对急诊科有个新认识，面对危重急症病人的首诊和抢救，急诊病人又往往诊断不明、病情不清、变化迅速，若处理不当，就容易发生医疗纠纷。而病人及家属容易产生急躁、忧虑、恐惧的情绪，急诊不同于病房，医护人员有充足的时间与患者及家属沟通，及时了解患者的需求，建立良好的护患关系。在急诊，患者及家属在与医护人员较短的接触时间内，还未建立良好的信任感，对医护人员的每一个细微环节都十分敏感，医护人员的言谈举止对病人心理都会产生很大影响。造成医护人员的救治行为不被理解，患者及家属留下不被重视、急诊不急的错觉。所以我越发觉得沟通在急诊是最容易忽略而最重要的东西。

于行动不便的患者我们可以予以搀扶或协助其用推车送至诊室，为其测量生命体征，交予诊室的护士；对于需要并可以去病房治疗的患者，我们可以为其细致的指明病房的位置，避免患者跑冤枉路。而对于患病时间长而并不危重的病人我们可以建议他去门诊就医，耐心而细致的告知其门诊的位置和就医的时间，便于患者的安排。虽然，一个微笑的表情，一个搀扶的动作解决不了患者身体上的疼痛，但是，却能迅速缩短护患距离，有效满足病人需要被照顾的心理需求，从而便于我们开展下面的护理工作。最后，通过观察和沟通学会判断，对病人的病情和需求有一个准确地了解和判断，有利

于医护人员救治工作的展开，也为病人争取了时间。例如：受外伤的患者可以通过观察和大致的询问了解其受伤的部位和严重程度，第一时间为其找到接诊医生为其救治，而挂号等手续可以稍候补齐。以上只是我在急诊工作的浅谈，要学的东西还很多很多。

当然，想做好一名急诊科的护士，只会沟通是远远不够的，还需要扎实理论基础、丰富的抢救经验、快速的反应、麻利的动作，这才是在遇到紧急情况时禁得起考验的保证在手术室的实习中，强化了我的无菌观念，增加了无菌原则意识，让我对洗手护士和巡回护士的工作任务有了深刻地认识 and 了解，使我更加懂得工作之间与护士地配合，与医生配合的重要性。

急诊科护理实习心得篇2我在急诊科实习期间，遵守医院及科室的规章制度，实习态度端正，实习动机明确，工作主观能动性。在老师的带领和指导下，严格三查七对及无菌操作，现已了解了预检分诊和院前急救的流程，熟悉了急诊常见疾病的护理、危重症患者的抢救配合，掌握了洗胃、心肺复苏、除颤等急诊专业技术和__急救仪器的操作、维护。

在急诊的这一个月实习中，无论是在前急诊，还是在后急诊，所学的知识是受益匪浅的，急诊科的工作是悠关病人生命的第一线，尤其是在抢救室的工作。当病人被从120的车上送往抢救室时，这时提高十二万分精神是万倍的，高度的投入对病人的抢救之中，在此，我亲眼目睹了在抢救室里抢救过好多个生命危在旦夕的病人，如心脏骤停，室颤，脑出血等患者，总之，总结一句，急诊科的工作是千钧一发的事情，你速度的敏捷意味着病人的一条生命呐！

同样，在预检台的工作，初步学会了对何种病人进行何种分诊，在监护室的时候，跟着陈老师学会了如何抽血气，并实践的了解了静脉血与动脉血的区分，在急诊科的工作中，也使我掌握了最基本的抢救病人措施以及洗胃技术的流程，拉

心电图等。各种仪器的使用，如除颤仪、呼吸机的使用、吸痰技术及人工呼吸机的使用，胸外按压等。

离实习结束还有短暂的四个月，我会尽我最大的努力，给各位老师及病人们留下更好的印象，希望我能达我所愿。

时间这么快，转眼间我已经在急诊科实习一个月了。在这一个月实习中，所学的知识是受益匪浅的。我在急诊科实习期间，遵守医院及医院各科室的各项规章制度，尊敬师长，团结同志，严格要求自己，做到了不迟到、不早退、不无故旷工及擅自离开工作岗位。在老师的带领和指导下，严格三查七对及无菌操作，努力将所学理论知识和基本技能用于实践，在此过程中我不断总结学习方法和临床经验，初步学会了对病人进行分诊，熟悉了急诊常见疾病的护理、危重症患者的抢救配合和初步掌握了洗胃、心肺复苏、除颤、吸痰、心电监护等急诊专业技术和急救仪器的操作。现在我感觉自己的目标更加明确了，动力更足了。我希望，通过我的`努力，做得更好，帮助更多的患者。

保险公司实践心得篇五

有了一些收获以后，往往会写一篇心得体会，这样我们就可以提高对思维的训练。通过在药店实习，让我们明白了这是我们锻炼自身能力的良好途径，也是我们踏入社会的坚实桥梁你是否在找正准备撰写“药店实习工作内容心得体会”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

作为一名药学专业的学员，只学习书本知识是远远不够的，是不能学以致用的，理论和实践相结合才能把我们所学的知识带给人们，所以，我深入基层在医院药房接受锻炼。初到药房工作，老同事向我说明了零售药店与医院药房的不同，医院药房的药师只需凭医师处方发药，而零售药店的顾客大多是对药品认识较少的非专业人员，所以，销售人员在対顾

客销售药品时，要尽可能的多向顾客说明药品的用途及性能，对每一个顾客负责，我所在的药房经营的有中成药、西药、非药品及一部分医疗器械，现将实习学习情况作一个总结报告。

一、严守劳动纪律，以员工的标准要求自己

在实习期间，我严格遵守该院的劳动纪律和一切工作管理制度，自觉以学生规范严格要求约束自己，不畏酷暑，认真工作，基本做到了无差错事故，并在上下班之余主动为到医院就诊的患者义务解答关于科室位置就诊步骤等方面的问答，积极维护了医院的良好形象；并且理论联系实际，不怕出错、虚心请教，同带教老师共同商量处方方面的问题，进行处方分析，大大扩展了自己的知识面，丰富了思维方法，切实体会到了实习的真正意义；不仅如此，我们更是认真规范操作技术、熟练应用在平常实验课中学到的操作方法和流程，积极同带教老师相配合，尽量完善日常实习工作，给各带教老师留下了深刻的印象，并通过实习笔记的方式记录自己在工作中的点点心得，由于我的主动积极，勤快认真以及良好的医患沟通能力，各科室给予的好评。

此处可以加上药事管理与法规部分内容和综合知识与技能部分内容

“师傅领进门，修行在个人”，虽然无缘与于老师继续学习：下去因为实习即将结束，但是于老师已经将学习方法和工作技巧教于我，今后我一定能在实践中成长为一名优秀的药学工作者。

在医院药房工作还能学习一些课堂外的东西，比如过桥就是黄连，因为黄连根茎的中段细瘦，状如茎杆，形如小桥，所以称为过桥。当然还有针眼就是半夏，砂眼就是银柴胡等等一些中药的别名，这些都是在医生开具的中药处方上学到的知识。

三、如何做好药品销售服务工作

在销售部是最锻炼与人处事、说话的，我的工作主要是接待顾客、打印住院药房领药单并发药，然后由带教老师核对后再发给住院部护士。在药房接待患者时，由于很多患者购买所需药品时候不认识想咨询，所以，向患者介绍药品时，我首先要了解药品本身的基本情况，然后做简单的介绍，以提高顾客对医院药房的信任度。

接听电话时要语气平和有礼貌。遇到不懂的地方认真询问，不可以马虎大意，有时候医院的采购说话并非普通话带有口音，尤其是南方口音，那时一定要注意力集中，防止听错或漏听。

在这里我不知不觉地容入了整个团队。当自己的工作干完时主动帮助他人，同时我也得到了别人的好评和关心。

在药剂科实习期间我学会了用办公自动化设备，如传真机、复印机等。学校里学习的office软件在这里也得到使用并有所提高，一个人的工作能力是各方面综合知识表现，当今社会竞争越来越激烈，一个人的知识要全面广泛，但在本专业要精益求精，这样才能适应职场的激烈竞争。

通过实习，我对中西药房及药剂科的工作有了进一步的认识，进一步了解了药库和制剂室的工作任务，在实习过程中我们以踏实的工作作风，勤奋好学的工作态度，虚心向上的学习精神得到了带教老师的一致好评。

实习是步入社会前的预演，实习中的苦与乐都尝尽后发现自己长大了。今后将步入社会参加工作，从北京中医药大学走出的我将牢记“勤求博采，厚德济生”的校训，肩负起药学工作者的使命和责任。工作对得起职业，做事对得起国家。

接下来的日子就在西制实习了.一进去的时候就在帮他们折维

生素e霜等的纸盒子和包装产品. 有时候边看他们做实验边学习, 还做了软膏系列' 抗菌消炎等从而把我们学的药剂学知识应用了进一步了解了药品的制作流程.

在门诊西药房的实习过程中分别把负责划价 取药和咨询的都搁开了这样也方便了患者. 西药是药品的主力. 同时也意味着门诊处的工作格外繁忙辛苦. 取药是体力活也是我刚来的时候所做的第一件事. 由于药房的药品多理所当然的柜子也多了所以当我第一天拿了处方去找药品时简直就是东找西找的而患者又不能等太久不由得自己的心里有了烦恼而老师又在催药, 有时候一不小心把药品的规格拿错了还会受批评. 在这里常常是连喝水上厕所的时间就没有. 早上来的第一件事就是清理和摆放药品. 这样一来加以熟悉也可以了解药品的理化性质和药理作用以及不良反应等. 后来通过慢慢的熟悉之后知道了药品放在那里取药也就容易多了也不会拿错了.

多了半个月后就学着划价, 这个工作是要非常谨慎和认真的. 要会看处方, 要看清处方上药品的规格和剂量. 要注意是不是精神药品和麻醉药品. 因为这些都是要和普通药品搁开划价还要求不能划到一起. 需要是精二'' 处方. 有一次我在给患者划价就出现了差错被老师批评了. 从而也认识到了作为医院的工作人员处处马虎不得. 一定要认真仔细.

有了西药房的基础外我在内药房和外药房实习就容易多了. 在这两个药房中也是忙的不亦乐乎. 由于患者教多. 每天我都在用车子发药, 每次都是长长的纸给我去发. 发好了经过核对了还得去送到护士那里. 这个工作也是很严谨的要把数量搞清楚还得注意药品的有效期.

感谢医院的老师们能让我学到很多知识. 短短的几个月的医院实习结束, 终于可以揣了一口气了, 想想这么多天的忙碌才知道药学工作的不易, 我觉得药学工作不仅需要熟练的技巧, 而且同样需要优秀的职业素质. 2. 专业素质: 药学人员要对病人极端负责, 态度诚恳, 和蔼热情, 关心体贴病人, 掌握病人

的心理特点，给予细致的身心护理；严格执行各项规章制度，坚守岗位，按章办事，操作正规，有条不紊，执行医嘱和从事一切操作要思想集中，技术熟练，做到准确、安全、及时，精益求精；要有敏锐的观察力，善于发现病情变化，遇有病情突变，既要沉着冷静，机智灵活，又要在抢救中敏捷、准确、果断；做好心理护理，要求语言亲切，解释耐心，要有针对性地做了病人的思想工作，增强其向疾病做斗争的勇气和信心；保持衣着整齐，仪表端庄，举止稳重，礼貌待人，朴素大方；作风正派，对病人一视同仁，对工作严肃认真。

7月1日-31日，我在西门药店中医馆进行了为期一个月的实践锻炼。虽然只有短短一个月，但是对药理知识、为人处事和经营管理等方面的认识都有了一定的提高。

药理知识有所丰富。中药是我们国家特有且博大精深的一门学问。对我们这一代来说，接触中药的机会是比较少的，即使在自己生病的时候也是西药主治，因此，对中药进行基本的药理知识学习和药物实体认识是非常必要的。从生活上而言，平常的小痛小病可以自行处理，而且中药的药性比较温和，没有西药那么大的副作用；从思想上而言，有助于中药这项国粹的继承和发扬。经过一个月的实习，我已经能分辨一些常用的药物，如党参、生晒参(西洋参)、麦冬、苍术等，并对其药性和作用有一定的认识；能看懂一部分药方，对一些需要先煎、后下、灌纱布袋的药物都能判断；对于药物的包裹也有一定的技术熟练度。

为人处事有所成熟。中医馆是一个向外开放的窗口，所以在做好撮药这项工作的同时还要和顾客、坐堂专家和同事进行一定的交流。对中医馆而言，顾客群比较大，但是年龄特征比较明显，大部分是老年人。老年人由于生理上处于衰退期，所以必须对他们多一份耐心、多一点关心、多一些爱心。另外，也要区别对待患有某些特别病症的病人，如精神上的疾病，这并不是说对他们抱有歧视的心理，但由于其所患病症的特殊性，往往伴随出现一些突发性事件，我们需要对其多

加关注。突发事件其实非常能锻炼一个人的随机应变能力，但是必须把握原则。拿药店来说，就必须坚持顾客第一的原则。比如由于工作人员的估计错误，一位患者拿不到代煎的中药，而且此时正好碰到药店停水，这位患者非常愤怒，一直指责药店不信守诺言，那么此时，我们可以断定责任方是我们，需要弥补顾客的时间和精力，所以我们提出了药煎好后送货上门的对策，并且得到了患者的认同。

管理经验有所积累。在经营管理方面，西门药店给我的感觉是严格要求、顾客第一。作为一家药店，严格的要求是必须的，因为经营的是药材，关系病人的健康，甚至生命，所以不能有丝毫差错。进货，有专门的正规渠道(萧山医药公司)；验货，由资深的老药师带领仓库部门人员对每一袋进店的药品进行形、味、色的严格审核；出货，由一套电脑系统控制，每次出货都需要登记，并在每个星期一进行盘仓。在撮药时，经理严格要求营业员间不得相互嬉笑，以免因分心而造成药物种类或剂量的差错。作为一家店，顾客的要求和利益应是第一位的，在工作和解决问题上都必须牢记这一点。比如，一次几位黄岩来的患者到药店抓药，撮完药，一位患者发现自己的药撮多了十付，于是，硬要退，一直坚持自己只要抓十付。但当时，店里刷医保和收银台的工作人员发现该患者药量比较多、数额比较大，都特别跟她确认过。顾客一直坚持是店员的失误，坚持要退，最后经过调解，还是给她们退了，让她们满意的回去。由此，我得到启示：有时候，一点小利是不足挂齿的，像西门药店这样名声响亮的百年老店，信誉和形象才是最重要的。

但是，在实习期间，我觉得药店人员分工不是很明确。刷医保和收银的人员是不固定的，撮药的工作人员会被轮流安排操作，特别是刷医保的人员，很多时候是谁有空就去。因此，我建议各班次应该明确人员分工，落实责任，将刷医保和收银的人员固定下来。这样可以避免因人员流动频繁，交接班时交代不清楚而发生错误；避免代刷医保而产生的责任不清现象；减少员工经常需要帮忙加班刷医保的现象。但是中药师的

专业认证还是要同步进行，因为即使是刷医保和收银工作也需要一定的药理知识。

在西门药店实习的一个月，让我看到了万丰“大气经营，精细管理，开放合作，诚信发展”的现代化科学管理理念，让我相信，万丰是我们社会新人锻炼能力的良好途径、踏入社会的坚实桥梁、自我发展的最佳平台。