

# 2023年药店营业员心得体会的 药店营业员培训心得(优秀5篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来看看吧。

## 药店营业员心得体会的篇一

通过药店营业员培训，了解到了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。下面是本站小编为大家收集整理的药店营业员培训心得，欢迎大家阅读。

近日，有幸观摩了两个药品连锁企业的内部培训课程，回味无穷，颇多感慨，现将两场培训的内容和盘托出，供大家点评。

其一，培训在当地一家准四星酒店的会议室举行，酒店门口挂了大红的欢迎横幅，据称这位即将为大家培训的大师，曾获中国十大金牌营销人的称号，堪称资历非凡，来头不小。会场内处处披红挂彩，音响高奏欢乐颂，穿制服的工作人员出出进进，参加培训的近百名连锁店营业员早早进入会场，正襟危坐单等大师光临。14时整，门外掌声响起，接着会议厅内掌声雷动，大师在掌声中走上主讲台，自有随从麻利地打开笔记本一通操作，投影屏上出现了几个大字——如何提高门店销售额。接着是一段某品牌服装店，营业员进行服装买卖的视频，视频中年轻漂亮的营业员成功地向本来只想来店逛逛的两个女顾客，推销出近五万元的各种服装，其中包括一款过时的女款套装。视频放完，大师即因势利导进入正题，于是培训在大师的提问中开始。

“在这段视频中，你看到了什么？营业员的微笑，对，还有吗？对顾客的赞美，不错！还有吗？会员卡，没错，让她成为会员，为以后的业务打好伏笔，非常好！”大师用一个赞美的肯定句结束了对与会者的提问，随即对所提问题进行了展开，走的是抛砖引玉的路子。

“销售的实质是什么？就是将东西卖出去，怎么卖出去？关键是消费者必须愿意掏钱给你，消费者为什么愿意掏钱买你的东西？一方面当然是他要有这方面的需求，（但这并不重要，一会儿我会讲到消费者需求开发的问题，）重要的是你必须有一个好的态度，表达你的热情，所以微笑，对你的客户永远的笑容，是成交的基础，是每一个临柜营业员基本素质。

我们讲经营，药店经营的是药品，而每一个营业员要经营的就是客户，是每一个到店的客户！我们把经营客户分为几个阶段，第一，生客，他第一次到药店，可能想买药或者只是走走看看，你必须热情，主动打招呼，或者是赞美一下他的长相、气质等等，当然，做这些你必须真诚的，让他觉得见到感到受到了尊重，这样就拉近了彼此关系，对方就可能有了跟你交流的兴趣，你们之间的第一笔生意也许就这样开始了。第二，熟客，第一次业务做完后，你要留心记住他的长相、姓名，在他第二次到店后，如果你能非常准确地说出他的名字，他会感到非常亲切的，那么既然是熟客，那生意就好谈了。第三，会员，将熟客发展成会员，是为你的药店销售制造生态圈，试想如果有了成千上万的会员，那么你这药店的生意是不是更好做了。第四，家人，将会员变成你的家人这是销售的最高层次，可以想象，家人的生意你不做都不行，那么药店何愁销售额不高。”大师言简意赅、夹叙夹议，将药店经营跟每营业员的关系分析得丝丝入扣，令人折服。

老板开药店是要挣钱，你们营业员来药店打工也是奔着钱来的，你们不是雷锋，老板更不是，所以连锁药店的考核指标中，除了营业额，还有一个毛利率的指标考核是雷打不动的，

甚至是有些店的主要指标。大家知道，品牌药卖得快，但价格透明，毛率低却是不争的事实。有些客户，指名道姓买品牌的東西，營業員的什麼攔截銷售，打客情關係牌等招式統統不好使，但這並不意味著我們面對這樣的品牌崇拜客戶就無計可施，請記住我們還有一個“客單價”的經營指標沒有被充分重視，在剛才賣衣服的视频中大家注意到了吧，當那位女顧客收銀台結賬時，多看了立在旁邊一個模特身上的連衣裙幾眼，心明眼亮的導購不失時機的一番不露痕迹的恭維，當場讓她開單成交，將客單價翻了一番，毫無疑問，連衣裙的毛利率絕對讓老板睡着了還能笑醒。這一點在我們藥店經營中叫關聯銷售或者叫關聯用藥，是個非常專業的技巧，對所有客戶百試不爽，下面我給大家分享一個真實的案例，讓大家知道什麼叫關聯銷售。

一天，營業員小李接待了一個客戶，這位客戶拿着一個品牌產品的包裝要買這個品牌的感冒藥，態度非常堅決，原因也很簡單，這藥管事兒，也便宜，他及他周邊的同時都用這個品牌。小李試圖從感冒分類藥無常形等方面，說服他購買其他高毛率的品種，但均被他斷然拒絕，眼看無計可施。小李無意中見對方嘴唇干澀，不由得計上心來，“您感冒後是不是覺得口干？”對方點頭，“那我建議你不妨再買一瓶vc□因為你買的感冒藥里含扑爾敏，會直接導致喉嚨干啞，而vc可以潤喉，解決你的口干問題。”對方無語，成交，客單價三十，毛率由5%上升到50%。感冒藥不掙錢，可vc是暴利，關聯用藥乃至關聯銷售就是這麼簡單。

還有一點，就是收銀台經濟，當客戶到收銀台結賬時，你是否能掏空他的錢包，做個有心人，我再舉個例子，也算拋磚引玉。棉簽是居家常備的東西，超市里無論是包裝品類還是形狀規制，花樣繁多，賣100只兩角基本無利可圖，但你賣2角5就無人問津，產品簡單，價格透明，競爭充分，市場就是這麼殘酷。可在我案例中的這個藥店，收銀台一角擺滿了桶形包裝的棉簽，商品標籤上標明“醫用棉簽”，50只/桶售

价5角，平均每个顾客要买两桶(1元)以上，每月光棉签就能卖到上万元，一样的产品，这让超市情何以堪。

所谓天下熙熙皆为利来，天下攘攘皆为利往，经营客户，经营商品，总逃不过个“利”，在某种意义上说销售就是买卖双方在“博傻”，买的不如卖的精，这是王道，否则没有买卖这一行。

大师的结束语令人瞠目。

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。

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，。

营业员以微笑服务为主题

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。

## 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。

## 谨慎询问

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心，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”，或者简单地喊一声：“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，让顾客不停地讲下去，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。

## 药店营业员心得体会的篇二

实习期间，我严格遵守公司的一切工作管理制度，自觉以老员工规范严格要求约束自己，虚心求教，利用可利用的时间来熟悉药品的成分功效以及禁忌症还有其陈列的位置，在工作中主动帮店长及药师做一些力所能及的事情，一方面减轻了店长及药师的工作量更重要的是给了自己一个能够锻炼的机会，让自己能够独立的去分析确定解决事情，不仅仅开阔了视野扩大了知识面也提高了实际操作应变本事。对此，我总结了这一个试用期的工作：

专业知识才是最真的东西，最过硬的资本，有了它你能够很自信的去销售无论对什么样的顾客，因为你明白你明白的东西他们不明白，仅有你才能够给他们答案，很羡慕那些资深

的药师，俗话说的好：师傅领进门，修行在个人。我珍惜每一次公司安排的培训，在培训中认真的听讲记笔记回去进取的复习，还有就是多看多听，孔子说的好三人行必有我师焉，所以当其它门店需要人帮忙时我都会主动的去帮忙，为的就是从不一样的人那里学到自己不懂的不明白的知识，取其精华去其糟粕，不断的来完善自己，让自己的专业知识更上一层楼。

我们每一天都期望本店的营业额有个更高更好的飞跃，怎样才能到达目的地呢，我个人认为专业知识语言技巧真诚微笑这些都决定着营业额。销售人员有了很强的专业知识，再有语言上的表达又是让你无可挑剔然后面带着微笑真诚的关心你的病情，我想任何人都不会拒绝真心关心自己的人，将心比心，人生病的时候是其最软弱的时候，你一句真诚的‘问候一句真心的嘱咐和叮咛会让他对你有了信任有了依靠，这时你就能够用你所学到的知识去帮忙他人为他人服务，解决了顾客的问题同时也到达了自己的需求，岂不快哉！

都说大学是进入社会的一个过度期，然而我却认为实习期才真正的是进入社会的一个过度期。大学里的感情其实还是很单纯的，没有那些明争暗斗没有利益上的冲突，而社会就截然不一样了，为了一点点的利益原本关系很好的朋友顿然就成了敌人，恶言相向，刚刚从学校出来的自己很是困惑，想不明白为什么会变成这样呢？值得吗？此刻的我似乎理解了一些，这就是社会，这就是现实。以前的我们一向沉迷在自己梦幻般的国度里，没有真正的去了解自己生活的这个社会，此刻的我从自己的天地里慢慢地走出来了不会再天真的只活在自己的世界里无视其他的存在。对一些自己理解不了改变不了的事情自己仅有理解不再抱怨，对那些自己不欣赏不认同的人，在工作上合作生活上疏远，对那些和自己思想相左的人就是任何话语都是无用的。凡事做到自己心中有数就好了，也许是因为自己还很年轻还很幼稚还很天真有时在冲动的情景下还是会做错事情，也许正是这样自己得到了丰富的经验，才懂得如何完美的处理事情，随着时间的流逝自己在

慢慢地成长着，也成熟了许多，人生就是这样，仅有经历的多懂得的才会，人际关系的处理是一门很难学的课程，也许我学一辈子也不会学明白，要活到老学到老的。

总之在恒泰我经历了许多也学到了许多，绝不止以上几点，在那里我就不一一详诉了，有些东西只可意会不可言传的，在有些感情面前这些语言就微乎其微了，我真的很幸运遇到了很多好的人，真的很感激他们，此时的感激是如此的渺小，最真诚的祝福给他们，是他们教会了我很多的东西，教我怎样看待问题分析问题解决问题，这些都会成为我实习期最值得回忆的，我想有些事情会一向的影响着我，更会激励我更好的走下去，同时也会让我更坚强的应对人生道路上的荆棘的。

### **药店营业员心得体会的篇三**

我在5个月的时间内在老师的要求下圆满的完成了学校规定的实习工作。我在福建省前进药业股份有限公司实习五个月，福建前进药业股份有限公司是一家以医药经营为主的现代化企业。公司依托福州政治，经济，文化中心的强大地域优势，依靠公司雄厚的实力支持，秉承济民惠民，信待天下的经营理念，以务实，诚信，客户至上宗旨立足和服务于医药市场。公司立足于福建服务于全国，尽心尽责为福建省的各医疗卫生单位用药做好配送服务工作，公司建立更加完善的配送机制，扩大为广大农村医疗系统服务。公司保持与全国各大医药高校紧密合作关系，有选择性地投资支持具有高新技术专利成果的新特药可开发产品，使之尽快转化为生产力为人类健康服务。我以能在这样为人民健康着想的公司实习而感到自豪。以下是我在公司实习所获的心得：

我满怀激动的心情来到公司的下属销售部门上班，部门的经理和主任很热情，把我带到我的实习岗位并把我介绍给周围的同事。同事们很好教了我好多东西，这些东西都是书本上学不到的。主任和经理也经常的关心我们工作和生活上的事

给我们许多好的意见，使我有一中温馨的感觉。前辈在教我的时候都是面带微笑，这样我的学的很快也很快乐。这使我在工作中保持着良好的状态。

在实习中，我在公司指导老师的热心指导下，积极参与公司日常销售相关工作，注意把书本上学到的医药营销管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的医药营销管理理论，探求日常管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对日常工作有了深层次的感性和理性的认识。

作为一个即将毕业的的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如排列药品，记住药品的位置等等。实习的第一天，我就在记药品的排列位置和药品的价格，在一遍又一遍的记忆下我大概的熟悉了药品(师德师风学习心得体会)的方位。虽然我已经熟悉了药品的位置但，但是看见师傅们工作的谨慎的态度我还是对自己说要努力。在之后的实习时间内，我协助公司同事销售药品。整天在店里把人们要的药品卖给他们，这样的工作虽然非常枯燥无趣。但是一想到这些药品能给人们带来健康和学到好多有用的知识，补充了以前在课堂上学到的那些理论知识。完善了我对医药营销这一行业的认识，而且在和人人们的接触中可以不断的提高自己交际水平。使我的知识与理论完善的结合起来。

在实习的过程中我不尽学会了专业的知识，更学会了微笑、学会了真诚、学会了塌实努力、学会了宽容、学会了积极上进等做人处事的道理。微笑使我赢得他人的好感；真诚让我用自己的真心去面对他人；踏实努力使我明白每件事情都要从小做起，认真对待每件事情；宽容使我在沟通他人时更加容易。

## 药店营业员心得体会的篇四

营业员.. 又是药店的核心之一, 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。

## 药店营业员心得体会的篇五

我所在的药店是我镇一家私人药店。在当地属于规模较大的药店，该药店一直坚持以“立志为民，健康众生”的服务宗旨，在高效率的运行体制下，开展高质量，高水平的医药零售及服务工作。我们药店主要的业务就是药品的销售，消费者可以主宰自己的消费导向，自由选择，加上药师、营业员的介绍和答疑，大大增进了用药的安全性。

刚去药店先学，在药房的学，作为一名药学专业的学生，只学在实践同时，我每天都认真的进行自我检讨，改掉了许多之前的坏毛病，培养了自己良好的生活 经过寒假的实践学精神，并时刻提醒自己要好好学 刚刚过去的20xx年，是我公司步入快速发展，各项工作扎实推进的关键一年[]x药房在公司的正确领导下，经营和管理工作取得了骄人的成绩，产品销售收入一举突破200万元，达到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年的主要工作总结如下：

20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年的2.6倍，这些成绩的取得，除了我店员工的'努力之外，和公司的正确决策以及公司各部门的积极支持和配合是分不开的。

1、平时注意对员工进行业务素质的提高，积极参加公司组织



的各项产品知识培训和促销技巧培训。

2、针对不同消费者，采取不同的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品介绍。

3、会员卡制度的实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店的知名度。

4、及时统计缺货，积极为顾客代购新特药品，还提供送货上门服务。

1、医保定点药店的申请一直没有办下来，流失了很多客户。

2、会员卡刚开始实施不久，很多细节做的还不够完善，没使会员制度发挥更大的用。比如，会员价商品的推出没有形成长效机制，积分兑换的礼品单一等。

3、员工的专业知识欠缺，尤其是药理和病理方面，不能更好的指导患者用药，直接影响到患者用药的疗效及药品的关联销售。

4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素的变化不敏感，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，吸引更多的潜在顾客进店消费，可以有计划的进行社区义诊活动，如免费量血压、测血糖，健康咨询等。另外也可根据不同季节疾病的高发率在店内发放各种疾病的防控方法及日常保健小常识的小册子。

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，更好地满足不同顾客的需求。

4、组织员工进行业务素质培训，使员工的专业知识和销售技巧更能适应公司快速发展的需要。

5、通过学药学是一个一辈子学精神，不懂的一定要虚心请教，不可在似懂非懂的情况下给顾客提供药品，为顾客负责，也为自己负责。

清楚地记得之前有一位阿姨来给自己买药，在她结账的时候可能是源于等候，她一直在注视着国丽姐，目睹了国丽姐给顾客拿药、询问、以及生活建议的全过程促使她询问国丽姐：“女子，你过来，阿姨看你还懂得挺多的，阿姨咨询你个问题？”“阿姨，你问”“阿姨家的孙子一到晚上就咳嗽个不停，也看了好多次，好像也没多大效果”“阿姨，带孩子有没有去查过气管呢？”“查过了，医生说是气管上有点问题，开了好大一堆药，中药西药都吃过，还是一直咳嗽”“阿姨，那孩子吃饭怎么样？”“我们家那孩子贪玩，白天就不怎么好好吃饭，一到晚上，不是吃这个就是吃那个，还老喜欢喝酸奶，吃的饱饱的才睡”“阿姨，问题就出在孩子晚上爱吃东西白天不好好吃饭，晚上吃饱了，胃蠕动的慢，就会引起刺激性咳嗽”“女子，你说怎么办？”“阿姨，这样，你回家要么让孩子晚饭吃早点，要么从现在起你晚饭给他减量，少吃点，观察观察看咳嗽有没有减轻”“好的，阿姨先谢谢你”“没关系的，阿姨”

生而为人，无论我们是做什么的，都要对得起自己的良心，不因做一行而做一行，只有彼此之间建立信任，才能走的更好，更远。