

# 最新药店营业员试用期工作总结 药店营业员工作总结(优秀7篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 药店营业员试用期工作总结篇一

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的真正的购买动机，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!

## 药店营业员试用期工作总结篇二

\*\*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,正是正因有你们的支持,关心和帮忙,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。透过这段时刻的工作和学习,在思想上,专业技能上都有了较大的提高,现总结如下:

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,并且在时刻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,服务好每一位消费者是及其重要的。

在实习过程中,我认识到自己的学识,潜质与经验都十分欠缺,因此在工作中从不敢掉以轻心,一向是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业,十分锻炼人。每一天做清洁,写计划,与消费者交流,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,位广大患者带给优质服务,我十分自豪。

无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改善的。当然,我不会让自己有所松懈的,前面的路还长,我会更加发奋的工作和学习,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。为每一位消费者带给更优质的服务。

## 药店营业员试用期工作总结篇三

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20xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

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。

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。

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。为了使自己尽快熟悉工作，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，尽快使自己对公司的情况有一个比较全面，系统的认识 and 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。
- 2、定期监督指导养护人员对药品及设施设备进行系统的保养工作，定期报送效期，保质期药品的催销表，确保药品的安全性。
- 3、尽快按规范完成公司各档案资料，药品台帐的填写。
- 4、日常在经营过程中收集各种药品质量信息、质量意见及建议，并做好分析上报工作。
- 5、每季度按照公司质量管理制度表进行自查，考核并根据实际情况正常运行。
- 6、定期负责对门店人员开展系统的培训、指导、监督，涉及到药品质量问题，事事监督。

经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在六个月的质量管理工作中我没有出现一次错误，处处以药品的质量为重点，时时将公司的利益放在心中。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但今年家中发生了很多事情，不该将私人问题带到工作中，思想还不够成熟，自身素质还需提高，而且刚进入公司对新的工作还不够熟悉，工作能力还需要有待进一步提高。20xx年即将过去，对于这些问题，我希望自己尽快改善和解决，在20xx年以全心的面貌更好的工作，使自己更好地做好本职，服务公司。在新的一年里我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

- 1、尽量将私人问题处理好，切勿带到工作中来，改善思想状态，带动自身素质的提升。
- 2、继续深入学习公司的各项规章制度和业务，运用公司的各项制度结合实际确保有力的运行。
- 3、以药品质量为第一，保障人们安全用药，时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨，一定努力打开一个工作新局面。

## 药店营业员试用期工作总结篇四

药店营业员是药房的核心销售人员，直接关系到药店经营状况的好坏。多数药店的经营都是依靠长期客户的支持，而药店营业员就必须拥有相当的医学常识，帮助顾客了解药物的情况，帮助顾客选择药品。

在这一年时间的药店营业员工作当中，我深刻的认识到药店营业员可不是闹着玩的，药店营业员要帮助病人选对药品的同时，又能够实现药店有相当的营业收入，这也是一门销售艺术。

药店营业员的工作似乎很普通，但做的工作量很大，要对全药店每一件药品的摆放都有一个清晰的'认识，药店药品很多很复杂，这需要十足的耐心才能办到。

此外，与顾客的沟通方面也是药店营业员工作的重点。我通过这一年时间工作，总结如下：

1，做好各种准备“听”顾客需要。首先是心理准备，要耐心倾听客户的讲话，在倾听过程中思考应该配给的药品，对于出售的药物应该保持十足的清楚认知，保证出售的每件药品不能存在盲知点，确保顾客服用安全。

2，与顾客交流时不能分散注意力。听人说话是一门科学，当客户说话太快，或与事实不符，这时候就需要耐心跟顾客做解释。不得心不在焉，不能向顾客透露出不耐烦的情绪。一旦顾客觉得营业员不专心听顾客的讲话，或者让顾客遭遇冷淡，药店也将失去客户的信任，导致流失这一客户。

3，适当提问，帮助客户理清头绪。客户说话要在耐心倾听的基础上帮助顾客理清思绪，但是也要注意谈话技巧，不能肆意打断顾客。

4，从交流中，了解客户的意见和需要，准确把握顾客需要。

5，注意平时谈话的锻炼。听别人讲话、与人沟通都是一门艺术。药店营业员，在平时与朋友，家人，客户交谈当中可以进行锻炼，慢慢地就可以使自己听力水平有很大提高，谈话水平也可以有所提高，从而更利于工作。

## **药店营业员试用期工作总结篇五**

时间过的真快，又一阶段的实习工作即将结束，翻开工作日志，回忆这段逝去的时光，是忙碌充实、紧张而又愉快的。这段期间，在领导、同事和朋友的细心关怀和指导下，通过

自己的不懈努力，我的工作技能有了明显的提高与发挥。现就这段时期的工作情况总结如下：

通过前一阶段的学习，一些基本的医药知识都已熟悉，明晰了售药的技巧和注意事项，对于顾客的提问基本能够给予合理的解答，因而这一阶段的工作相对来说简单了很多。目前已不再需要花大量的时间去学习医药知识，而更加注重于药店的经营，思考如何能够更好的实行管理，如何去提高营业额等等。在基层的锻炼中，我也看到了很多营业员的优秀品质，他们的吃苦耐劳、不畏严寒、热情礼貌深深的感染了我，他们是华联的支柱，他们的一言一行都代表着华联，没有他们就没有今天的华联。从他们那我学到了很多，懂得了很多。因为他们，我爱上了这份工作，有了工作的热情。每天我都本着爱岗敬业的精神，踏踏实实、认认真真的做好自己的本职工作，按时完成领导交代的工作任务。

在工作中，我发现“问病荐药”的做法很容易得到顾客的认可，这让我联想到了在营销中也一样，我们不管销售什么产品，首先都要想办法知道顾客的真实需求。要了解顾客的需求，就可以采用问答方式，当然，前提是要问的诚恳，这样才会得到想要的答案。了解了顾客的需求，才可以从顾客的角度出发，让顾客感受.....

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，\_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%。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、通过学习培训使店长保持与时俱进的头脑，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，使我店的经营情况稳步提高，创造出更大的效益。

## 药店营业员试用期工作总结篇六

转眼间xx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很多提高自己的业务水平，也发现自己的不足。

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的真正的购买动机，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xx年画上一个完美的句号!

## 药店营业员试用期工作总结篇七

在药店工作一年了额,写一份工作自我总结吧。以下是小编整理的关于药店营业员工作总结,欢迎阅读。

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护士个人工作总结以微笑服务为主题,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。

篇二: 药店营业员工作总结

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

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。

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

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 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。

\*\*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，写计划，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

近半年的实习，虽然收获不少。

但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。

比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。

有时候对难缠的顾客也

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。