

最新药房年终工作总结(实用9篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

药房年终工作总结篇一

回首这两个月，内心不禁感慨万千，打11月进入到这个团体以来，在老板和各位同事的帮助下使我迅速适应了新环境，积极融入到新的工作当中，这个两个月我学会了很多。药品的销售是一门技巧和学问，必须结合自己的专业知识及工作经验才能将它做好。

1. 我们可以搞一些健康宣传，聘请已退休执业医师坐堂，这样一来我们可以为广大的群众进行健康咨询，免费测血压等，针对附近的学生进行健康教育。由此我们可以获得一定的“人气”，在他们有需要的时候，肯定会首先想到我们。
2. 我们可以经常给客户发一些有吸引力的信息传单，让他们在得到信息的同时对我们更加信任和依赖。
3. 多增加一些业务培训，提高药品推销技巧药店营业员专业知识的培训和合理推荐药品技巧的培训是零售药店提高店员素质和专业水平的重要手段。

我们也应该加强这方面的培训，比如：

- (1). 我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专

业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2). 我们零售药店可以充分利用生产企业的营销资源，让产品的生产企业协助药店进行店员的定期培训。总之，要想让零售药店在激烈的市场竞争中立于不败之地，并能发展壮大，提高药店的盈利水平，决不仅仅是销售高利润产品所能做到的，还必须有效提高门店店员的基本素质和专业知识水平，并在合理推荐药品的技巧上下工夫，做好销售年终工作总结，锁定稳定的客源，发展新的客源，才能让企业象滚雪球一样越做越大。

药房年终工作总结篇二

现将这一段时间的工作情况总结如下：

1、紧紧围绕工作重点，认真学习和执行相关医药法规，不断加强自身医德修养，始终坚持以全心全意为广大群众服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责，对技术精益求精，刻苦钻研业务技术，努力提高业务技术水平，圆满地完成了各项工作任务。

积极协助领导指定和完善单位药品管理制度、先后制定了《药品质量管理制度》、《药品保管制度》《药品发放工作制度》等管理制度，使药品管理趋于制度化、规范化，避免了违规操作和差错事故的发生；工作学术方面有了很大的进展，积累了较多的工作经验，提高了自己的业务技能，较好地完成了本职工作。以医药法规为准则，时刻以高标准要求自己，坚决纠正和杜绝医药行业中的不正之风，使本人的政治素质与业务素质达到了药师的水平。

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。

在工作中，我能认真遵守单位的各项规章制度，严以律己，忠于职守，生活中勤俭节朴，宽以待人，能够胜任自己所承担的工作，但我深知自己还存在一些缺点和不足，政治思想学习有待加强，业务知识不够全面，有些工作还不够熟练。在今后的的工作中，我要努力做到戒骄戒躁，加强各方面的学习，积累工作中的经验教训，不断调整自己的思维方式和工作方法，在工作中磨练自己，圆满完成自己承担的各项工作。

药房年终工作总结篇三

利润□20xx年利润计划xx万元，比20xx年增加xx万元。

营业收入□20xx年营业收入计划xx万元，比20xx年增加xx万元。

毛利率□20xx年计划毛利率为x%□增长xx个百分点。

工资总额及人员□20xx年计划工资总额为xx万元，人员总数为x人。

20xx年xx店在专业化服务及品类分析方面还存在不足□20xx年将继续以亲情化、专业化服务为主，提高整体服务水平；以丰富品种满足顾客需求为主要目标，扩大市场占有率；以免费送药宣传、丰富的营销活动为手段，抢占市场份额；通过品类分析、联合用药提升非药品销售，全面完成20xx年各项经营指标。

提升措施：

- 1、对竞争对手的价格进行调研，将价格相差较大的品种上传至商品部进行调价或请厂家进行市场维护。
- 2、对店内商品进行维护，丰富品种结构从而满足不同顾客的不同需求。
- 3、对店内人员的服务技巧及业务知识进行培训，提升店员的服务水平和业务能力，培养忠实顾客，吸引新顾客。

存在问题：

- 2、在销售过程中存在过度拦截的情况，虽然暂时提升了毛利率，但影响了门店的品牌形象，从而影响顾客信任度，进而影响门店整体毛利率。

提升措施：

- 1、每周组织一次保健品专项培训，同时通过日常学习各品类商品知识时穿插进保健品知识的方法，加强店员对保健品的认知能力，从而学以致用，使店员在销售过程中能为顾客提供更好的服务，同时提升联合用药成功率。

2、提升服务技巧，在日常销售过程中多站在顾客的角度为顾客着想，对顾客点购的品种不过分拦截，认同顾客的观点从而得到顾客的信任，再用联合用药平衡毛利率。

3、对非敏感品种进行细致的分析，在日常销售过程中使利润最大化；同时对品牌品种进行单独分析。

存在问题：

2、培训后考核不及时，特别是对考核成绩不理想人员的辅导与跟踪不及时。

3、因店内新员工较多所以对新员工的指导不到位。

提升措施：

1、建立系统的培训方案及有针对性的培训内容，做到因人施教。根据xx连锁店人员情况确定门店培训重点：如两一三年工作经验的店员，培训重点为心脑血管、保健品和联合用药。

2、培训后定时跟踪考核，在店内形成你超我赶的良好学习氛围，对考核成绩较好的人员要及时对其表扬并为其制定下一步的学习目标；对考核成绩不理想的人员要与其交流寻找原因，对其不理解的地方重点讲解，使其尽快掌握学习要领。根据其业务能力及学习内容不同确定其考核跟踪方案。如两年以上的人员每两个月进行一次笔试考核，平时通过客单价及毛利率的跟踪监测，考核其学习及掌握情况。

存在问题：因店内新人较多所以专业化服务中主要的不足为业务知识、服务技巧两个方面。

提升措施：

1、由浅入深，从常用药的病症知识、商品知识到联合用药、

品类分析有计划的进行培训，每两周一个病症知识及相关用药学习，提升店员的业务能力。

2、培训后注重考核，考核后注意跟踪评价，同时结合日常销售指标分析其学习效果。

3、对学习效果不明显的人员指定专人负责指导，实行老带新、一帮一的学习方法。

4、每周由老员工讲解在售药中总结的服务技巧，使新员工正确掌握顾客心理，合理推荐药品，提升门店整体服务水平。

存在问题：

1、服务意识较差。主要表现在顾客进店时如果店员手中有基础工作未完成，虽然能主动打招呼但不能立即放下手中的工作接待顾客；其次在顾客等待取药或等待代划卡时不能主动为顾客拿凳子让其休息。

2、与顾客沟通的技巧整体有待于提高。

提升措施：

1□20xx年xx店将以加强业务知识培训为主，以心理教育为辅，店长负责每周与每位店员谈一次话，加强员工的责任心，使其从心理上重视我们的工作，培养工作耐心，提升顾客对我们的满意度。督促营业员严格按照服务流程售药，防止任何服务事故的发生。

2、在日常工作中把顾客当作自己的亲人，应顾客之所应，急顾客之所急，积极为顾客调拨其所需药品；看见顾客立即放下手中的工作以顾客为主；为身体不好的顾客提供一把椅子；为口渴的顾客提供一杯水，很可能他就会成为你的忠实顾客。

3、来药店的顾客多为特殊群体（大多数是病人或病人家属），所以在日常与顾客沟通时应注意技巧，要学会换位思考，掌握顾客心理，尽量不要正面反驳顾客的话，让顾客体会到被尊重同时还能感到你是在为他考虑。

20xx年xx连锁店现库存金额为xx万元，库存品种数为xx品，库存周转率为*次，断货品种数为*。

存在问题：

- 1、库存金额较大，库存周转率较低。
- 2、因门店开业时库存金额较大，与门店销售不成比例，导致部分商品积压，近效期商品较多。

提升措施：

- 1、针对门店情况对库存品种进行分析，对部分6个月不动销及库存量较大的品种组织调拨，精简库存。
- 2、每月对库存商品进行分析，对近效期1.5年同时销量较小的商品组织调拨或促销，减少近效期的产生。

商品结构调整

存在问题：

- 1、保健品库存占比与销售占比不相符。
- 2、心脑血管类库存占比与销售占比不相符。

提升措施：

- 1、提升保健品销售意识，同时补充保健品库存。

2、加强保健品、心脑血管知识的培训和学习。每周组织一次对保健品及心脑血管知识的培训，并总结每一个品种所针对的疾病，同时整理成材料，在店内反复加强学习，使每个人都熟练掌握。

3、每周对库存品种分析，通过分析对不动销品和库存量较大的品种，同时对其卖点进行学习，从而减少问题品种的产生。

4、对常动销品库存占比进行分析，对顾客需求单门店无货的品种积极调拨，同时提报要货计划；对顾客需求但公司未经营品种，及时反馈给公司建议引进；对顾客需求但公司无法引进品种及时寻找替代品种减少顾客流失。

存在问题：

1、培训后考核不及时；

2、培训后销售数据变动分析不及时。

提升措施：

1、店长加强责任心，提升对品类分析的重视程度；

2、在每一类的品类分析后及时与店员沟通。根据周边环境确定推荐主次。对门店经营品种进行分析，择优提报，逐渐将不占优势的品种淘汰。

3、培训后定时考核，同时分析培训后每位店员的销售情况，留档备查，1—2个月后继续对销售情况再次跟踪，对销售不符合推荐次序的人员沟通，寻找原因，使其尽快提升。

存在问题：

1、店员联合用药主动性不强，无强烈的推荐意识；

2、非药品销售的联合用药主要停留在保健品上，对器械无联合用药意识。

3、在联合用药时对品种的优势掌握不全面，可信度较低，成功率较低。

提升措施：

1、每天早会中分配保健品的销售任务，提升店员的联合用药意识，使其积极主动推荐。

2、每周针对非药品知识组织专题培训，同时制定考核机制，保证培训效果。

3、每天早会采用讨论式的方法，通过对个人不成功案例的分析，以及对成功案例的总结，吸取经验，提升非药品销售能力。

存在问题：

1、对长期不动销品种的养护不及时；

2、gsp表格填写不及时。

提升措施：

1、严控来货和调拨时的商品验收。每月细致核查商品一次，发现问题及时处理。加强商品效期管理和促销调拨，避免经济损失和质量事故发生。

2、督促店员养成边售药边检查的好习惯，从外观质量、效期、包装数量、性状上把最后一道关。

3、指派专人加强对gsp相关制度进行指导学习和gsp表格的规

范填写，每月至少组织一次相关方面的培训，加强人员对质量管理的重视。

存在问题：

- 1、没有将指标按照门店销售情况分解到每一天；
- 2、针对分析出的不足整改落实不到位。

提升措施：

- 1、将20xx年的销售指标按照门店周边的环境及店内实际销售情况摊到每个月，再将每月的销售计划分摊到每一天。
- 2、将每一天的销售根据店内人员情况分摊到每一位营业员身上，使店员责任心更强，目标性更强，从而带动销售。
- 3、对每一天的门店指标完成情况及个人指标完成情况在早会上通报，再将销售情况按每一班为一组分析，使店内形成赶、超、帮的工作氛围。

存在问题：

- 1、柜台卫生打扫不及时，店内存在卫生死角。
- 2、常用表格填写不规范。

- 1、设立一名卫生监督人员，保证每周两次柜台清理工作的完成。
- 2、每天早会结束后店长带领店员对店内的卫生进行全面检查，及时发现卫生死角，及时清理。

存在问题：店员执行力较差，店长监管力度不足。

提升措施：店长带头组织全店人员学习门店制度，日监督，定期考核。对新制度新通知传达全店人员并签字确认，每周定期提问考核，使全店员工紧跟公司指导思想指向。不折不扣落实公司各项政策，加强制度执行情况的考核和奖惩措施跟踪，全面提升门店执行力，提高管理水平。

在离别的车站，她上了车，我没有像以往那样的目送那班车到消失，而是头也不回的走向家的方向。

存在问题□20xx年xx店对固定资产能够做到账目清晰、变动有据，但爱护较差。

提升措施□20xx年由店长负责，按照公司要求建立固定资产帐目，并根据变动情况做好记录，妥善保管公司资产。加强全员爱护公物意识，落实到人，保证全年固定资产无损坏、丢失。

存在问题：

- 1、有接打私人电话的情况；
- 2、有在小票上乱画的行为。

提升措施：

存在问题□20xx年主要不足为不能随时将前台的百元大钞放入保险柜，危机意识不强。

提升措施：

- 1、对店员进行安全意识培训，督促店员养成随时将大钞放入保险柜的良好习惯。
- 2、店长每天对收银台进行清点，保证专款专用。

3、督促店员及时将销售款存入指定帐户，在存销售款时要保证2人或2人以上。以确保钱款安全存入指定帐户。

药房年终工作总结篇四

20xx年以来，认真学习《药品管理法》及《处方管理办法》跟抗菌药物的合理应用，并利用业余时间进修学习，不断提高业务水平跟技能，爱岗敬业，同心协力为患者服务，虚心向同行学习专业知识，及时妥善处理工作中出现的临时性问题。药品摆放整齐，严格管理毒、麻、限、剧及贵重药品、定期盘存，协助财务部做好药品经济核算工作，发现问题及时查找原因，研究处理并及时解决。摆药室跟药房是一个整体，每个人就像一个零件，全体齐心协力，互相配合，互相帮助，保质保量的完成了上级交给的各项任务。

药房时直接面对病人跟护士的重要窗口，如何方便病人及医院护士，如何提高工作效率，是药房工作的重点。为了更好的完善药房工作，提高工作效率，在满足病人跟护士的要求前提下，首先做好跟病人及护理人员的沟通，科室人员将处方快速又准确的调配。

按照保证临床一线用药的要求，根据销售情况做好药品的定制计划，按时上报跟定制，满足临床科室药品供应的需求。在这一年里，药房能很好的做到药品的供应。并把到货的药品及时准确的入库。药房每半年盘点一次，做到账务相符。

每次收到进货药品后，认真做好药品的查对跟验收，做到近效期的药品不收，不入库，不合格的药品不收。严格按照“先进先出，近期先出”的管理原则，做好药品的销售及养护，确保药品的质量，同时努力做好合理用药的工作，完善治疗方案的实施，努力提高，各项业务水平，更好的加强药品的管理，使药品质量得以保障。

结合我院实际，对特殊药品，如精神的药品跟麻药品做到专

柜、专人、专帐、专用处方，双人核对的管理原则。对特殊药品更加严格的把关，做到处方、药品、库存的统一，杜绝精神的药品出现差错调配的现象。

日常工作中加强药物知识的学习，特别是临床出现的新药物。严格按照《医院处方管理制度》《药房调剂工作制度》《药房调剂职责》的规定调配药品，坚持“四查十对”，严防差错处方的出现。更好准确完善的做好窗口服务，做到耐心、细心、全心全意的为患者服务，在不断的实践中提高自身素质跟业务水平。

在新的`一年，药房工作人员，全力配合医院相关科室，继续改善服务态度跟提高服务质量，加强业务学习，增加新知识，更好的为广大患者服务。

药房年终工作总结篇五

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。有幸成为企业的一员，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，我才能认真学习了企业制度，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，服务好每一位顾客是及其重要的。

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。为每一位顾客带给更优质的服务。

药房年终工作总结篇六

20年是江苏药房连锁有限公司具有里程碑意义的一年，国药控股国大药房有限公司收购全部自然人股权，以80.11的股权控股江苏药房连锁有限公司，使成为国大药房的一个控股子公司，为的稳定，快速、健康发展提供了良好的契机。一年来，尽管内部矛盾突显，千头万绪，纷繁复杂，外部医药零售市场竞争激烈，形势严峻，我们能够正确面对困难和挑战，今年重新设置了内部组织架构，出台了多项管理制度，更新了微机程序、统一了国大编码，快速开发了多家连锁直营店，成立了自己的配送中心，取得了经营管理的良好业绩。

今年，公司顺利完成了自然人股权转让，并于6月28日成功召开了第二届第一次股东会、董事会、监事会，企业更名为江苏药房连锁有限公司，成为国药控股国大药房有限公司的一个控股子公司。这一具有里程碑意义的重大事件为长远、稳定、快速、健康发展提供了良好契机。

按照国药控股“批零分离”的要求，上半年与江苏公司整体分离，并重新整合了内部组织架构，组建了营运管理部、综合管理部、财务部、采购部、物流部、门店管理部、门店开发部等。

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章制度的同时，做好经营的后勤服务工作。

1) 狠抓制度建设：今年来制定“20年发展目标规划”、“三年(20—20年)发展目标规划”、“20年分配制度及绩效考核办

法”，逐步完善内部激励机制，体现“按绩取酬”、“多劳多得”的分配原则。为规范促销费管理，制定了“关于加强厂方终端促销费管理的有关规定”。

改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，统一管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。及时完成各类证照变更登记工作，为申报了中华老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保任务按质、按时完成，节假日加班是非常正常的事情。

3) 实抓安全工作：连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全制度，出台了“安全生产管理制度”及“安全工作责任制”；二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火器等；三是开展经常性的安全检查工作；四是排查安全隐患，发现问题及时解决，从而确保了全年无重大安全事故。

4) 狠抓质量管理，巩固gsp成果。我们严格按照gsp规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题及时纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了gsp成果。

5) 强化人力资源管理。今年综合管理部在优化人力资源，提高人员素质，绩效考核，员工培训等方面做了许多工作：一是及时考核，发放岗薪工资；二是根据企业发展需要适时招聘各类技术人员；三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工上岗培训；四配合收购高邮、宝应、邗江连锁店做好人力资源统筹安排。五是正常申报各项社会劳动保险。

今年信息系统进行了三次较大的调整，一是批零兼营程序调整，二是部分品种独立采购时程序调整，三是彻底独立后程序调整，三次调整我们信息人员均花费了大量的时间和精力，

加班加点，及时完成程序调整，保证了三次调整的顺利进行。

今年新开门店的不断增加，信息人员在不增加的情况下，完成了所有门店的计算机新增、系统安装及维护工作，为门店销售任务的完成提供了保障。同时还为领导及各职能部门及时、准确的提供各类分析数据。

为提高企业经济效益作出了努力。

财务部在财务管理方面做了大量的基础工作。特别是按照国大药房的新要求，在合理调拨使用资金，严格财务把关等方面起到了一定作用。特别是今年新开门店的会计核算，不仅增加手工帐，还要去所属地税务机关申报纳税，工作量大大增加，财务部基本完成任务。大量、复杂的20年经营、财务预算报表也按时完成上报。

按照国大药房长远发展战略，开发新门店的任务很重，门店开发部克服困难，放弃许多休息日频繁奔波在扬泰地区、南通、苏州、镇江地区，进行考察、选址，招聘人员、办理证照，举办开业活动。

一是新选址、考察、开业连锁直营店。二是整体收购加盟店为直营店2。特别是高邮、宝应等加盟店由于矛盾突出、遗留问题较多，开发部的人员想方设法，认真细致的逐个做有关人员的思想工作，切实解决实际问题，取得明显效果。三是吸取社会药店为加盟店，对于志愿在百分之百进货，并付给一定加盟管理费的证照齐全的合法社会药店，经变更名称、签订协议后发展为加盟店，对于名不符实的原邗江各乡、镇加盟店1药店按加盟要求，重新签订了加盟协议，对加盟店加强了监督、管理。

门店管理部针对社会药店越来越多，规模越来越大，市场竞争更加激烈的严峻形势，认真研究对策、积极拓展市场、提高应变能力、注重细节管理、强化优质服务、提升品牌形象

上做出了应有努力，较好的完成了销售和利润任务。

五是弘扬企业文化，培养知识型员工，对新进员工及厂商联合举办的以营销技巧为主题培训达110人，支持和鼓励参加考试，有效地提升了员工素质；六是与扬州晚报社联合举办了“健康与保健”、“安全月”、“我心中的放心药店”，为主题的第二届“杯”有奖征文活动，进一步提升了的知名品牌形象；七是强化优质服务，增强企业竞争力，积极开展十多项便民服务项目，全年送药上门200，电话预约购药316，代客切片852，代客煎药1246，夜间售药1242(.)，增强了企业竞争力，取得了市民良好的口碑。

药房年终工作总结篇七

利润□20xx年利润计划xx万元，比20xx年增加xx万元。

营业收入□20xx年营业收入计划 xx万元，比20xx年增加xx万元。

毛利率□20xx年计划毛利率为x%□增长xx个百分点。

工资总额及人员□20xx年计划工资总额为xx万元，人员总数为x人。

20xx年xx店在专业化服务及品类分析方面还存在不足□20xx年将继续以亲情化、专业化服务为主，提高整体服务水平；以丰富品种满足顾客需求为主要目标，扩大市场占有率；以免费送药宣传、丰富的营销活动为手段，抢占市场份额；通过品类分析、联合用药提升非药品销售，全面完成20xx年各项经营指标。

提升措施：

1. 对竞争对手的价格进行调研，将价格相差较大的品种上传

至商品部进行调价或请厂家进行市场维护。

2. 对店内商品进行维护，丰富品种结构从而满足不同顾客的不同需求。

3. 对店内人员的服务技巧及业务知识进行培训，提升店员的服务水平和业务能力，培养忠实顾客，吸引新顾客。

存在问题：

2. 在销售过程中存在过度拦截的情况，虽然暂时提升了毛利率，但影响了门店的品牌形象，从而影响顾客信任度，进而影响门店整体毛利率。

提升措施：

1. 每周组织一次保健品专项培训，同时通过日常学习各品类商品知识时穿插进保健品知识的方法，加强店员对保健品的认知能力，从而学以致用，使店员在销售过程中能为顾客提供更好的服务，同时提升联合用药成功率。

2. 提升服务技巧，在日常销售过程中多站在顾客的角度为顾客着想，对顾客点购的品种不过分拦截，认同顾客的观点从而得到顾客信任，再用联合用药平衡毛利率。

3. 对非敏感品种进行细致的分析，在日常销售过程中使利润最大化；同时对品牌品种进行单独分析。

存在问题：

2. 培训后考核不及时，特别是对考核成绩不理想人员的辅导与跟踪不及时。

3. 因店内新员工较多所以对新员工的指导不到位。

提升措施：

1. 建立系统的培训方案及有针对性的培训内容，做到因人施教。根据xx连锁店人员情况确定门店培训重点：如两-三年工作经验的店员，培训重点为心脑血管、保健品和联合用药。
2. 培训后定时跟踪考核，在店内形成你超我赶的良好学习氛围，对考核成绩较好的人员要及时对其表扬并为其制定下一步的学习目标；对考核成绩不理想的人员要与其交流寻找原因，对其不理解的地方重点讲解，使其尽快掌握学习要领。根据其业务能力及学习内容不同确定其考核跟踪方案。如两年以上的人员每两个月进行一次笔试考核，平时通过客单价及毛利率的跟踪监测，考核其学习及掌握情况。

存在问题：因店内新人较多所以专业化服务中主要的不足为业务知识、服务技巧两个方面。

提升措施：

1. 由浅入深，从常用药的病症知识、商品知识到联合用药、品类分析有计划的进行培训，每两周一个病症知识及相关用药学习，提升店员的业务能力。
2. 培训后注重考核，考核后注意跟踪评价，同时结合日常销售指标分析其学习效果。
3. 对学习效果不明显的人员指定专人负责指导，实行老带新、一帮一的学习方法。
4. 每周由老员工讲解在售药中总结的服务技巧，使新员工正确掌握顾客心理，合理推荐药品，提升门店整体服务水平。

存在问题：

1. 服务意识较差。主要表现在顾客进店时如果店员手中有基础工作未完成，虽然能主动打招呼但不能立即放下手中的工作接待顾客；其次在顾客等待取药或等待代划卡时不能主动为顾客拿凳子让其休息。

2. 与顾客沟通的技巧整体有待于提高。

提升措施：

1. 20xx年xx店将以加强业务知识培训为主，以心理教育为辅，店长负责每周与每位店员谈一次话，加强员工的责任心，使其从心理上重视我们的工作，培养工作耐心，提升顾客对我们的满意度。督促营业员严格按照服务流程售药，防止任何服务事故的发生。

2. 在日常工作中把顾客当作自己的亲人，应顾客之所应，急顾客之所急，积极为顾客调拨其所需药品；看见顾客立即放下手中的工作以顾客为主；为身体不好的顾客提供一把椅子；为口渴的顾客提供一杯水，很可能他就会成为你的忠实顾客。

3. 来药店的顾客多为特殊群体（大多数是病人或病人家属），所以在日常与顾客沟通时应注意技巧，要学会换位思考，掌握顾客心理，尽量不要正面反驳顾客的话，让顾客体会到被尊重同时还能感到你是在为他考虑。

20xx年xx连锁店现库存金额为xx万元，库存品种数为xx品，库存周转率为*次，断货品种数为*。

存在问题：

1. 库存金额较大，库存周转率较低。

2. 因门店开业时库存金额较大，与门店销售不成比例，导致部分商品积压，近效期商品较多。

提升措施：

1. 针对门店情况对库存品种进行分析，对部分6个月不动销及库存量较大的品种组织调拨，精简库存。
2. 每月对库存商品进行分析，对近效期1.5年同时销量较小的商品组织调拨或促销，减少近效期的产生。

商品结构调整

存在问题：

1. 保健品库存占比与销售占比不相符。
2. 心脑血管类库存占比与销售占比不相符。

提升措施：

1. 提升保健品销售意识，同时补充保健品库存。
2. 加强保健品、心脑血管知识的培训和学习。每周组织一次对保健品及心脑血管知识的培训，并总结每一个品种所针对的疾病，同时整理成材料，在店内反复加强学习，使每个人都熟练掌握。
3. 每周对库存品种分析，通过分析对不动销品和库存量较大的品种，同时对其卖点进行学习，从而减少问题品种的产生。
4. 对常动销品库存占比进行分析，对顾客需求单门店无货的品种积极调拨，同时提报要货计划；对顾客需求但公司未经营品种，及时反馈给公司建议引进；对顾客需求但公司无法引进品种及时寻找替代品种减少顾客流失。

存在问题：

1. 培训后考核不及时;2. 培训后销售数据变动分析不及时。

提升措施:

1. 店长加强责任心，提升对品类分析的重视程度;

2. 在每一类的品类分析后及时与店员沟通。根据周边环境确定推荐主次。对门店经营品种进行分析，择优提报，逐渐将不占优势的品种淘汰。

3. 培训后定时考核，同时分析培训后每位店员的销售情况，留档备查，1-2个月后继续对销售情况再次跟踪，对销售不符合推荐次序的人员沟通，寻找原因，使其尽快提升。

存在问题:

1. 店员联合用药主动性不强，无强烈的推荐意识;

2. 非药品销售的联合用药主要停留在保健品上，对器械无联合用药意识。

3. 在联合用药时对品种的优势掌握不全面，可信度较低，成功率较低。

提升措施:

1. 每天早会中分配保健品的销售任务，提升店员的联合用药意识，使其积极主动推荐。

2. 每周针对非药品知识组织专题培训，同时制定考核机制，保证培训效果。

3. 每天早会采用讨论式的方法，通过对个人不成功案例的分析，以及对成功案例的总结，吸取经验，提升非药品销售能力。

存在问题：

1. 对长期不动销品种的养护不及时；表格填写不及时。

提升措施：

1. 严控来货和调拨时的商品验收。每月细致核查商品一次，发现问题及时处理。加强商品效期管理和促销调拨，避免经济损失和质量事故发生。

2. 督促店员养成边售药边检查的好习惯，从外观质量、效期、包装数量、性状上把最后一道关。

3. 指派专人加强对gsp相关制度进行指导学习和gsp表格的规范填写，每月至少组织一次相关方面的培训，加强人员对质量管理的重视。

存在问题：

1. 没有将指标按照门店销售情况分解到每一天；

2. 针对分析出的不足整改落实不到位。

提升措施：

1. 将20xx年的销售指标按照门店周边的环境及店内实际销售情况摊到每个月，再将每月的销售计划分摊到每一天。

2. 将每一天的销售根据店内人员情况分摊到每一位营业员身上，使店员责任心更强，目标性更强，从而带动销售。

3. 对每一天的门店指标完成情况及个人指标完成情况在早会上通报，再将销售情况按每一班为一组分析，使店内形成赶、超、帮的工作氛围。

存在问题：

1. 柜台卫生打扫不及时，店内存在卫生死角。
2. 常用表格填写不规范。

1. 设立一名卫生监督人员，保证每周两次柜台清理工作的完成。
2. 每天早会结束后店长带领店员对店内的卫生进行全面检查，及时发现卫生死角，及时清理。

存在问题：店员执行力较差，店长监管力度不足。

提升措施：店长带头组织全店人员学习门店制度，日监督，定期考核。对新制度新通知传达全店人员并签字确认，每周定期提问考核，使全店员工紧跟公司指导思想指向。不折不扣落实公司各项政策，加强制度执行情况的考核和奖惩措施跟踪，全面提升门店执行力，提高管理水平。

在离别的车站，她上了车，我没有像以往那样的目送那班车到消失，而是头也不回的走向家的方向。

存在问题□20xx年xx店对固定资产能够做到账目清晰、变动有据，但爱护较差。

提升措施□20xx年由店长负责，按照公司要求建立固定资产帐目，并根据变动情况做好记录，妥善保管公司资产。加强全员爱护公物意识，落实到人，保证全年固定资产无损坏、丢失。

存在问题：

1. 有接打私人电话的情况；2. 有在小票上乱画的行为。

提升措施：

存在问题□20xx年主要不足为不能随时将前台的百元大钞放入保险柜，危机意识不强。

提升措施：

1. 对店员进行安全意识培训，督促店员养成随时将大钞放入保险柜的良好习惯。
2. 店长每天对收银台进行清点，保证专款专用。
3. 督促店员及时将销售款存入指定帐户，在存销售款时要保证2人或2人以上。以确保钱款安全存入指定帐户。

药房年终工作总结篇八

20xx年是江苏xx药房连锁有限公司具有里程碑意义的一年，国药控股国大药房有限公司收购xx全部自然人股权，以80、11的股权控股江苏xx药房连锁有限公司，使xx成为国大药房的一个控股子公司，为xx的稳定、快速、健康发展提供了良好的契机。一年来，尽管内部矛盾突显，千头万绪，纷繁复杂，外部医药零售市场竞争激烈，形势严峻，我们能够正确面对困难和挑战，今年重新设置了内部组织架构，出台了多项管理制度，更新了微机程序、统一了国大编码，快速开发了多家连锁直营店，成立了自己的配送中心，取得了经营管理的良好业绩。

今年，公司顺利完成了自然人股权转让，并于6月28日成功召开了第二届第一次股东会、董事会、监事会，企业更名为江苏xx药房连锁有限公司，成为国药控股国大药房有限公司的一个控股子公司。这一具有里程碑意义的重大事件为xx长远、稳定、快速、健康发展提供了良好契机。

按照国药控股“批零分离”的要求，上半年xx与江苏公司整体分离，并重新整合了内部组织架构，组建了营运管理部、综合管理部、财务部、采购部、物流部、门店管理部、门店开发部等。

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章制度的同时，做好经营的后勤服务工作。

1) 狠抓制度建设：

今年来制定“20xx年发展目标规划”、“三年（20xx-20xx年）发展目标规划”、“20xx年分配制度及绩效考核办法”，逐步完善内部激励机制，体现“按绩取酬”、“多劳多得”的分配原则。为规范促销费管理，制定了“关于加强厂方终端促销费管理的有关规定”。

2) 细抓行政管理：

建立健全了各项基础台账，收发文登记、档案保管、公章使用登记等。对固定资产进行彻底的清查核对、登记造册，并建立了电子文档。及时完成新老门店的装修、改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，统一管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。及时完成各类证照变更登记工作，为申报了中华老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保任务按质、按时完成，节假日加班是非常正常的事情。

3) 实抓安全工作：

连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全制度，出台了“安全生产管理”制度及“安全工作

责任制”；二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火器等；三是开展经常性的安全检查工作；四是排查安全隐患，发现问题及时解决，从而确保了全年无重大安全事故。

4) 狠抓质量管理，巩固gsp成果。

我们严格按照gsp规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题及时纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了gsp成果。

5) 强化人力资源管理。

一是及时考核，发放岗薪工资；

二是根据企业发展需要适时招聘各类技术人员；

三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工上岗培训；

四配合收购高邮、宝应、邗江连锁店做好人力资源统筹安排。

五是正常申报各项社会劳动保险。

今年信息系统进行了三次较大的调整，一是xx批零兼营程序调整，二是部分品种独立采购时程序调整，三是彻底独立后程序调整，三次调整我们信息人员均花费了大量的时间和精力，加班加点，及时完成程序调整，保证了三次调整的顺利进行。

今年新开门店的不断增加，信息人员在不增加的情况下，完成了所有门店的计算机新增、系统安装及维护工作，为门店销售任务的完成提供了保障。同时还为领导及各职能部门及时、准确的提供各类分析数据。

批零分离后，采购部逐步担负起保障各门店货源供应的艰巨任务，并为追求成本最低化作出了艰苦努力。

一是新增自行采购品种1500条（个）；

二是不断更新t类品种，由年初的110个种现已增加到400多个品种；

三是进行比对采购，虽然今年国家进行了四次较大范围的降价的情况下□xx的. 商品毛利率不但没有降低，而由去年的22.5上升到今年的22.9，上升了0.4个百分点。四是积极与供应厂商沟通，多方寻求供应商的支持，全年争取到返利100万元，其他收入（如进场费、端架费等）110万元，为提高企业经济效益作出了努力。

财务部在财务管理方面做了大量的基础工作。特别是按照国大药房的新要求，在合理调拨使用资金，严格财务把关等方面起到了一定作用。特别是今年新开门店的会计核算，不仅增加手工帐，还要去所属地税务机关申报纳税，工作量大大增加，财务部基本完成任务大量、复杂的20xx年经营、财务预算报表也按时完成上报。

按照国大药房长远发展战略，开发新门店的任务很重，门店开发部克服困难，放弃许多休息日频繁奔波在扬泰地区、南通、苏州、镇江地区，进行考察、选址，招聘人员、办理证照，举办开业活动。

一是新选址、考察、开业连锁直营店9家。

二是整体收购加盟店为直营店28家。特别是高邮、宝应等加盟店由于矛盾突出、遗留问题较多，开发部的人员想方设法，认真细致的逐个做有关人员的思想工作，切实解决实际问题，取得明显效果。

三是吸取社会药店为加盟店，对于志愿在xx百分之百进货，并付给一定加盟管理费的证照齐全的合法社会药店，经变更名称、签订协议后发展为加盟店，对于名不符实的原邗江各

乡、镇加盟店17家药店按加盟要求，重新签订了加盟协议，对加盟店加强了监督、管理。

门店管理部针对社会药店越来越多，规模越来越大，市场竞争更加激烈的严峻形势，认真研究对策、积极拓展市场、提高应变能力、注重细节管理、强化优质服务、提升品牌形象上做出了应有努力，较好的完成了销售和利润任务。

一是层层动员较早地落实销售、利润任务，并分解到各地区门店；

七是强化优质服务，增强企业竞争力，积极开展十多项便民服务项目，全年送药上门20xx次，电话预约购药3165次，代客切片8520次，代客煎药12468次，夜间售药12422次(14.5万)，增强了企业竞争力，取得了市民良好的口碑。

药房年终工作总结篇九

“学海无涯，学无止境”，只有不断充电，才能维持业务发展。所以，一向以来我都用心学习。一年来公司组织了有关电脑的培训和医药知识理论及各类学习讲座，我都认真参加。透过学习知识让自己树立先进的工作理念，也明确了今后工作努力的方向。随着社会的发展，知识的更新，也催促着我不断学习。透过这些学习活动，不断充实了自己、丰富了自己的知识和见识、为自己更好的工作实践作好了预备。

招商工作是招商部的首要任务工作。x年的招商工作虽无突飞猛进的发展，但我们还是在现实中谋得小小的创新。我们公司的代理商比较零散，大部分是做终端销售的客户，这样治理起来也很麻烦，价格也会很乱，影响到业务经理的销售，因此我们就将部分散户转给当地的业务经理来治理，相应的减少了很多浪费和不足；选取部分产品让业务经理在当地进行招商，业务经理对代理商的状况很了解，既能够招到满足的代理商，又能够更广泛的扩展招商工作，提高公司的总体

销量。

本年度招商工作虽没有较大的起伏，但是其中之工作也是很为烦琐，其中包括了客户资料的邮寄，客户售前售后的电话回访，代理商的调研，以及客户日常的琐事，如查货、传真资料、市场销售协调工作等等一系列的工作，都需要工作人员认真的完成。对于公司交待下来的每一项任务，我都以我的热情把它完成好，基本上能够做到“任劳任怨、优质高效”。

1、对于药品招商工作的学习还不够深入，在招商的实践中思考得还不够多，不能及时将一些药品招商想法和问题记录下来，进行反思。

2、药品招商工作方面本年加大了招商工作学习的力度，认真研读了一些有关药品招商方面的理论书籍，但在工作实践中的应用还不到位，研究做得不够细和实，没到达自己心中的目标。

3、招商工作中没有自己的'理念，今后还要努力找出一些药品招商的路子，为开创公司药品招商的新天地做出微薄之力。

4、工作观念陈旧，没有先进的工作思想，对工作的积极性不高，达不到百分百的投入，融入不到紧张无松弛的工作中。“转变观念”做的很不到位，工作拘泥习惯，平日的不良的工作习惯、作风难以改掉。

总结x年，总体工作有所提高，其他的有些工作也有待于精益求精，以后工作应更加兢兢业业，完满的完成公司交给的任务。