

药房上半年工作总结(实用8篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

药房上半年工作总结篇一

药房药师需加强药学理论学习，不断提高专业知识水平。今天本站小编为大家精心挑选了关于20xx药房个人工作总结的文章，希望能够很好的帮助到大家。

本人自x年xx月份参加工作至今，已经两年时间。在这两年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了很大的进步。

记得当初毕业的时候，我刚刚来到北站大药房时，还是个对社会完全不了解的生活。俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。做好全面工作。我在北站大药房学到很多知识。例如：药品的分类、分处方和非处方、还有药品用法用量、药品的配伍禁忌。怎样懂得给顾客介绍药品了。还有器械是怎样的用法。这样才能介绍给顾客怎样使用。

在今后的`工作中，我将继续努力把工作做好。朝着以下几个方向努力：

- 1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，我将坚持不懈地努力学习各种关于药房知识。并用于指导实践，以更好的适应社会

发展的需要。

2、熟练的掌握各种器械的装备和使用方法，还有药品的用法用量，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。

3、实践是不断取得进步的基础。并提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一位顾客。

4、总之，在这两年里我学到了不少知识使我不断成长。我做的已经是最好的了。我相信在今后的工作中，我还是会继续不断的努力下去。虽然这两年来，我的工作是有瑕疵，不过这是无法避免的，因为谁也不是圣人，出错是在所难免的所以我不会过多的苛求自己。不过我相信，只要我在北站大药房一天，我就会做出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力用在工作上，相信自己一定能够做好！

1. 留住老客户

(1)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

2. 发展新客户，我们可以通过几种方法来增加新的客户

(1). 如果我们的附近有医院，我们可以拜访名医并与他们达成协议，让他们的一部分处方由我们的药店来调配，因为我们的药价比他们那里肯定实惠得多，通过这个我们可以赢得一些潜在的顾客。

(2). 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。

(3). 我们可以在药店里树立一块健康或美容信息牌，不断地更新信息内容，以吸引更多的人来获取健康或美容信息，以此来促进药品和保健品以及中药的销售。

(4). 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，必要时在售出药品后对他们进行电话回访，一来了解一些药品的确切疗效，二来对他们进行心理沟通，顾客信任是我们成功的基石。

(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，让店长或其他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。这个好处我有亲身体会，初到药店工作时，在小儿清热宁、婴儿健脾口服液厂家业务员给我介绍这些产品前，我基本上没有推荐过这两种药，也就是在听了他们对这些药的介绍后，我才充分了解了这些药的确切疗效，也就是因为这个我才有了充分的自信向患者推荐这几种药品。现在市场上同一功效的药品种类繁多，更有相同成分不同品牌的药品不胜其多，如何从众多的药品中挑选出你要为顾客推荐的药呢，这不单纯是营销技

巧的问题，更有业务水平在其中，各生产厂家比我们更了解他们的产品，联合生产企业进行店员专业知识和销售技巧的培训，既增进了与生产企业的联系和沟通，又让我们公司自身获得了利益。而对生产企业来说，能够与零售药店通过培训等手段，得到药店的支持和理解，增进合作并有效传达公司产品信息，也是求之不得的好事。

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。

北京同仁堂药店有限责任公司经营面积117多平方米，经营范围涵盖中成药。中药饮片，化学药制剂，生化药品，生物制剂。店面宽敞明亮，柜台结构摆放合理。商品陈列井然有序，分类摆放。配备有空调一台。冷藏冰柜一个。西药经营品种1200余种，中药饮片品种1500余种。持有药品监管部门，工商行政管理部门年检合格所颁发的《药品经营许可证》，《营业执照》，《药品经营质量管理规范认证证书》。

北京同仁堂药店有限责任公司拥有职工12名，其中药师2人。职工全部经过药监局组织的药品企业从业人员培训，并取得合格证书。

在经营过程中为参保人员提供基本医疗保险处方药品外配服务，和部分非处方药品购药服务；并积极对外配处方进行审核。

一年来，我们组织员工认真学习医保文件，在医保中心的领导下，积极执行医保政策，服从医保中心的工作指导，从未发生误发药品事件，非药品刷卡的投诉。很好的履行了为参保职工服务的职责。从未发生假冒伪劣药品事故，价格欺诈事件。

对于今年的工作，我们全体职工有信心在医保中心的领导下，有能力圆满完成为参保人员服务的工作。我们一定再接再厉，服从医保中心的指导，努力完成各项工作任务，不辜负上级领导的希望，更好的履行为参保人员服务的职责。

药房上半年工作总结篇二

任职以来，一直以安全有效用药作为自己的职业道德要求，全心全意为患者服务，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，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力着。我虽然取得一些成绩，但还有许多不足之处，自己一定会认真反思，取长补短。争取更上一层楼，把药房工作做得更好。

下面就20xx年药房的各项工作情况向各位领导、同事汇报一下，希望大家能够能对药房的工作提出宝贵的意见和建议。

一、规范管理

为了工作的顺利完成，根据科室的实际制定了药房调剂操作规范，具体要求是调剂药品要细心、提问要耐心、对患者要有爱心；对药品品种、数量、效期要勤查看；提前备药，保障供应；提前沟通，及时反馈。

这些措施的实施，减少了在工作中的失误和差错，在下半年有效地提高了工作效率。

二、个人执行力情况

(1) 团结、爱护科室员工。他们有问题、有困难，尽自己所能予以帮助。

(2) 全局意识。从医院的利益去考虑问题，不计辛苦、不计

得失，尽最大努力去完成工作。

(3) 严格要求自己，少提要求多帮助引导。凡事要想在前、学在前、做在前，以实际行动带动科室成员。

(4) 对相关领导临时交办的工作，做到及时认真、准确保质保量。

在这一年中自己以务实的工作态度赢得了科室人员的尊重，也带动了他们的工作热情。

三、完成任务指标

全年处方合格率在80%，未完成年初制定的处方合格98%的任务；

特殊药品管理吸取的教训，本年度由我亲自审核、发放、处方的登记，做到了账物相符、登记完整。

本年度根据科室实际情况组织科室人员进行了，药事管理基本知识、麻醉物品及精神物品相关法规、抗菌药物的临床应用。本科人员自我学习的习惯有待提高。

在忙碌中完成了全年工作，同时感谢院领导和各科室的支持，综合全年的管理，药房工作还有许多不尽人意之处，但作为药房管理人员的我，需要以质量考核为基准去评价自己的工作，并努力地完善自我。今后我会在各项不足中弥补自己的缺点，逐渐完善各项工作。

四、20xx年工作思路

1、明年的第一要务就是要适应各种变化，重视学习，促进人员素质的大幅度提高。

- 2、严格按照处方书写规范进行处方质量控制。
- 3、特殊药品严格按《麻醉物品管理办法》及有关规定执行，做到账物相符、登记完整。
- 4、加强服务意识，提高服务质量，提高沟通能力和对患者的服务水平，做到患者和医生满意。
- 5、加强工作责任心，发药时做到认真负责，对每张处方做到仔细核对，发现问题及时与医生联系，杜绝差错事故的发生。

药房上半年工作总结篇三

在经营方面。在岗人员统一着装，佩带上岗证，从业人员都有合格的健康证明和教育培训档案。。营业场所、仓储条件与设施设备满足药品经营的质量要求。各项制度、台帐资料等内容符合gsp要求。

在提高业务水平方面，咱们根据本店自身实际情况，定期组织内部培训，提高营业员的专业知识和合理推荐药品的技巧，提高营业员的素质和专业水平。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，让每个顾客买到放心的药品。

同时保证足够的货源和药品供应。对于顾客急需的店内暂时没有的药品咱们可以帮他从总店订购，方便了他们的及时用药。同时咱们做到微笑服务，真心的微笑换来客户的满意，是对咱们工作的肯定，对企业的好感，为公司赢来更多的效益。在上半年里，在咱们公司领导的正确带领下，在全体员工的共同努力下，各部门通力协作，通过全体工作人员的共同努力，克服困难，努力进取，圆满完成了某某x下达的销售任务。咱们的员工能在业余时间刻苦学习医药相关知识，结合工作时间对郑配药，提高业务素质和专业水平。

做到依法经营。营业时间内保证有经许可的药学人员在岗。同时做好药品的购进验收记录，出具的销售凭证符合相关要求。3按规定分类储存陈列药品，定期养护并做好养护记录。4处方药与非处方药按规定销售，规范合理调配处方药，已明确规定医生处方销售的药品，一律凭处方销售，并经过驻店药师审核签字，保存处方备查。同时设立非处方药品专柜，贴有明显的区域标识。

做到诚信优质服务。1药品广告与咨询服务方面：遵照执行《药品广告安全审查办法》等规定，不发布任何未经许可审批的各种药品广告。2在药品销售中药师及营业员正确的介绍药品的功能、主治、禁忌及注意事项，并提供咨询服务。不夸大药品疗效，不以非药品按药品向顾客介绍和推荐。服务态度热情，文明用语，礼貌待客，服务承诺与便民措施切合实际并有效开展盒落实。3药品明码标价，不采取欺骗手段促销高价或者高利润的药品。

保证环境秩序优良。店堂整洁明亮，没有与经营无关的物品堆放，没有闲杂人员长时间逗留。没有未经许可的坐堂医生开展诊疗服务。4没有张贴和散发未审批的药械等产品广告和宣传画册。

药房上半年工作总结篇四

一.由于去年年底，我店附近新开两家平价大药房：百姓阳光左家庄店和好得快大药房左家庄店。这两家店竞争力最大的就是百姓阳光大药房，它位于我店东侧，骑车仅5分钟的路程就能到达。他的优势是营业面积比较大，价格比较便宜，包括一些日化品种比较多，对我们的影响很大。经过我们对这两家店的多次考察，我店召集部分有经验的员工一起商讨后对我店进行总结，挖掘内部潜力，看到我们自己的优势。我店在这条街开业时间比较早，是最早的首家平价大药房，知名度大，有固定的老顾客。另外，我们的服务态度等方面也得到顾客的认可。让大家认识到了我们的优势和长处，工作

中努力发扬，把两家新开门店的影响降到最小。

2. 在主推商品价签上做明显的标志，使店员能够在销售中掌握好种类。

3. 下达主推任务，分配主推占比，用绩效工资来考评主推任务完成情况。

通过以上几点方针使的差价率从20xx年上半年的24.73%提高到今年的27.73%，提高了三个百分点。

三. 门店的成本对任务的完成同样重要，今年我们人员方面比去年有所减少，工资成本降低，其他开支也进行了有效控制。

四. 开展更加细致的绩效考核，每个店员每月都按照制定好的考核标准进行评分，按照得分的多少分配绩效工资，提高了大家的工作积极性。同时绩效工资的分配也透明了，起到了激励的作用。

以上几点的工作使的我们上半年的利润任务得以完成。

下半年我们要再接再厉，在继续做好以上几项工作的同时，重点加强做好以下两点，保证全年考核任务的完成。

一. 通过关联销售的培训和对店员的考核，努力提高客单价，提高员工的服务水平。员工日常的培训和厂家的专业培训所有员工按时参加，并且和绩效工资挂钩。二. 做好会员的发展和维护，多办会员卡，把老顾客留住。会员发展的数量也给店员下指标，每天督促完成工作任务。

药房上半年工作总结篇五

一：完善工作流程，提高工作效率

门诊药房是个大窗口，每天都要直面患者，如何方便病人?如何提高工作效率?是药房的工作重点。我们药房共有药剂人员6名，每天除了承担门诊、住院药品的发放，还要从事中草药及中药颗粒配方的调剂，随着门诊量的不断增加，为了提高工作效率，在努力满足患者要求的前提下，做好与患者的沟通工作，请其耐心等待，必要时机动配备下夜班人员加班，保证药房工作正常运转。有效改变了取药排队，取药等待等现象。

二：加强业务学习，努力提高服务质量

在科主任的领导下，制定了业务学习计划，并按时按量完成了学习计划和任务，提高了服务意识，明确了工作目标，并开展了药物咨询及宣传服务工作，耐心解答病人提出的问题，在不断实践中提高自身素质和业务水平。

(一)我们根据药品的消耗量及临床用药情况，制定请领计划，确保临床用药及时供应，急救药品及时供给。并对一些贵重药品实行逐日清点，做到帐物相符。药品入库后，认真做好进药的查对和验收，对近效期药品及时向临床医生汇报，尽量减少过期药品的发生。药品出库时做到“先进先出，近期先出，按批号发放”。努力履行药剂科人员职责，确保用药安全。服务质量不断提高，赢得了患者的信任与满意。

(二)对麻醉药品、一类精神药品进行专册登记，实行每班交接制度，严格审查处方，凭处方和安瓶由医生或护士签字发放，做到账物相符。

四：做好处方点评工作

每月按时完成处方评审，对在院有资质的每一位医生的处方进行抽查，评审，作出相应的整改意见和建议，及时向院务汇报情况。经过全年的评审，整改，处方书写规范得到了明显的好转，不合格的处方逐渐消失。

五：存在问题及改进：

(一)：药品供应中偶尔有供应脱节现象，今后工作中我们尽量不断克服。库存足够的量以备用。

(二)：药品有过期现象，我们会继续不断的整理，将近效期的品种报告医生，尽量减少报损量，如有过期品种及时发现清理下架，确保临床用药安全。

20xx年前半年，我们在忙碌中顺利完成了各阶段的工作任务，同时感谢医院各级领导，各科室的支持，综合全年质量检查结果，药房还有不尽人意之处，但作为药房管理人员，我们在努力完善自我，今后我们会在各项不足中弥补自己的缺点，逐渐完善各项工作。

药房上半年工作总结篇六

本人于xxxx年2月1日来到xx第一分店上班，于7月1日正式转正。当然了，原先的单位总部打算安排我做与我的专业无关的物流仓库搬运工作，是我不可能接受的职业。值得庆幸的是，我于xxxx年2月，受志同道合的亲戚之邀，来到同益医药有限责任公司英林第一分店从事我喜欢的工作，重新回到了充满激情和挑战同时也是我喜爱的行业——药品及其相关保健产品的市场营销。自从我在药店工作以来，在店长和各位同事的关怀帮助下，在工作中，不断积累和拓宽工作经验，这半年来销售水平不断提高。

在药店工作期间，我认真学习《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。

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、手模、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；商陆、相思子用炮制可降低毒性；柏子仁用于宁心安神是如没通过去油制霜便会产生滑肠通便致泻的作用。

中国医药学具有数千年的历史，是人民长期同疾病作斗争的极为丰富的经验总结，是我国优秀民族文化的重要组成部分。我在多年的工作学习中，坚持理论联系实际，不断探索和创新，学有所有坚持服务宗旨，诚信守法，干好本职工作，为中药学的发展做出贡献。

药房上半年工作总结篇七

一、严格落实药品采购程序，确保药品流通顺畅。

首先，为确保满足临床需要，药房根据医院药品需求合理制定药品采购计划，每月按时上报本期采购计划量。其次，严格执行药品入库验收程序，制定落实药品验收制度，认真核查药品的包装、标签、说明书以及相关票据，与采购计划进行核对，完善入库验收登记和签字等手续。

二、药品的使用和报销

药房工作人员转变用药观念和习惯，向使用基本药物品种上转变。医院组织每半年进行一次药品盘点。统计和盘点资料及时留存归档。为保证盘点数据的准确性，确保不耽误其他工作，盘点工作尽量安排在下午或晚上工作时间。力求完善信息系统，确保不影响患者就诊。

三、药房管理稳步提升

今年在院领导的大力支持下，药房增加了空调、微机等设备，确保药品存放的安全性，特别是特殊药品，终点药品，存放上严格按照存储要求存放，使用上严格控制剂量、使用人、使用方法、使用时间等详细告知病人。其次在过期药品上进行严加排查，对到期的药品排查出库，在发放药品时尽量按照药品日期进行发放，避免造成过期药品的出现。

四、加大业务学习

今年，我们加强了业务学习，特别是上级下发的各项文件，进行细致而系统的学习，同时参加院里组织的各项业务技能学习，促进了药品管理工作的整体提升。

一、参加医院组织学习，鼓励科室人员参加卫生的专业资格考试。

二、增强工作责任心,药品存放要整齐并按类放置;发药时，对每张处方及医嘱单仔细查对，对医保用药要严把医保政策关、问题与医生，杜绝差错事故的。

三、严把药品出、入库关，出、入库有记录，有账目，有审核，有明细。

四、服务意识，服务质量，病人满意、满意及满意。在平时工作中对病人所需的药品的采购，只要是的要求都能尽最大的努力去。

药房上半年工作总结篇八

利润：2015年利润计划xx万元，比2014年增加xx万元。

营业收入：2015年营业收入计划 xx万元，比2013年增加xx万元。

毛利率：2015年计划毛利率为x%[]增长xx个百分点。

工资总额及人员：2015年计划工资总额为xx万元，人员总数为x人。

二、指导思想

2014年xx店在专业化服务及品类分析方面还存在不足。2015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2015年各项经营指标。

三、重点工作

周边市场环境分析

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。

毛利率分析

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。

培训与考核管理

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风气，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。

服务管理

专业化服务管理

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。

亲情化服务管理

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：

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。

商品管理

库存管理

2014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。

品类管理

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。根据周边市场环境确定推荐主次。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。

非药品销售

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。

质量管理

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。

计划管理

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2015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。

基础工作

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。

提升措施：

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。

制度执行

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。

资产管理

存在问题：2014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：2015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。

费用控制

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：

销售款及备用金管理

存在问题：2014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。