

# 最新药品销售心得体会(通用8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。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看吧。

## 药品销售心得体会篇一

拜访客户是每一个销售人员都要做的事情，同样是拜访客户，销售高手每拜访完一个客户，都能有不少收获，要么敲定订单，要么了解客户的需求，要么解决客户的疑问.....总之，每拜访一个客户都是带有目的性的，并且在这过程中得到很好的执行，最终有所收获。

而很多销售新手，我的带领的团队有些新手也是这样，好像就是为了拜访客户而拜访，就是送份资料，见个面，递张名片资料就回来了。回来后有什么收获自己也不知道。

- (1) 做好拜访前的准备工作；
- (2) 顺利完成拜访前的电话联系；
- (3) 拜访时个人着装及精神状态；
- (4) 引起顾客的兴趣；
- (5) 发觉顾客的需求；
- (6) 展示产品；
- (7) 控制现场气氛；
- (8) 假定顾客要买；

(9) 化解顾客的拒绝心理;

(10) 结束拜访;

## 药品销售心得体会篇二

每一位客户都是抱着某种需求才走进药店的，因此药店营业员要尽快了解客户的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

每一位客户都是抱着某种需求才走进药店的，因此药店营业员要尽快了解客户的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到客户的购买需求呢?察颜观色通过仔细观察客户的动作和表情来洞察他们的需求，找到客户购买意愿产生的线索。

1、观察动作。客户是匆匆忙忙，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客户的这些举动，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，客户是否显示出兴趣，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，说明客户对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对客户的胃口。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客户，要尊重客户的愿望。

### 试探推荐

通过向客户推荐一、两件药品，观看客户的反应，就可以了解客户的愿望了。例如：一位客户正在仔细观看消炎药，如

果客户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客户：这种消炎药很有效。客户：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。

客户所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：您要买什么？客户：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客户购买需要的线索。因此，药店营业员一定要仔细观察客户的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握客户的需要了。

## 谨慎询问

通过直接性提问去发现客户的需求与要求时，往往发现客户会产生抗拒而不是坦诚相告。因此，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害客户感情为原则。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客户，再加上有技巧的介绍药品和对客户进行赞美，以引导客户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，就是过多地询问客户一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使客户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，就肯定能掌握客户的真正需求。

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？，然后通过客户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客户的表现与反应。

## 耐心倾听

1、做好听的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听客户的讲话；其次要做好业务上的准备，对自己销售的药品要了如指掌，要预先考虑到客户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，当客户说话速度太快、或与事实不符时，药店营业员绝不能心不在焉，更不能流露出一不耐烦的表情。一旦让客户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客户的信任，从而导致销售失败。

3、适当发问，帮客户理出头绪。客户在说话时，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，也不怕向客户发问，因为她知道这样做不但会帮助客户理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励客户讲话，药店营业员不仅要目光去鼓励客户，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，了解客户的意见与需求。客户的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让客户的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到客户的真正需求之前，就要找出话题，让客户不

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客户的谈话内容、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客户想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过客户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。

---

## 药品销售心得体会篇三

我们处在一个知识爆炸的时代，我们面临的教育对象是国家与民族的未来，教师惟有不断的自我发展、自我提高、自我完善，才能更好的履行教育这神圣的职责。“做一个现代人必须取得现代的知识，学会现代的技能，感觉现代的问题，并以现代的方法发挥我们的力量。时代是继续不断的前进，我们必得参加在现代生活里面，与时代俱进，才能做一个长久的现代人”，“我们做教师的人，必须天天学习，天天进行再教育，才能有教学之乐而无教学之苦”。教师要不断的更新教育理念，用先进的教育思想武装头脑；不断的掌握广泛的文化科学知识，更新知识结构；不断的學習现代教育技术，运用现代化的教育教学手段提高工作效率；不断的反思总结，在理论的指导下大胆实践、勇于探索，“我们确不能懈怠，不能放松，一定要鞭策自己，努力跑在学生前头引导学生，这是我们应有的责任”。

一名教师，应该是教学能手，更是科研先锋，这样的教师，

才能可持续发展,才能更好的履行自己的职责。教师应该紧密结合教学实际,立足课堂,以研究者的眼光审视和分析教学理论和教学实践中的各种问题,进行积极探究,以形成规律性的认识。一名教师“只有研究和分析事实,才能使教师从平凡的,极其平凡的事物中看出新东西,能够从平凡的、极其平凡的、司空见惯的事物中看出新的方向、新的特征、新的细节,——这是创造性的劳动态度的一个重要条件,也是兴趣,灵感的源泉。”教师只要增强自己的科研意识,把自己的课堂、班级当成自己的“实验室”、“试验田”,并投入精力去做,就一定能使自己变科研的局外人为局内人,变可能性为现实性,实现经验型向科研型的转变。当我们的教师走上了从事研究的这条幸福的道路,就会得到教师职业的成就感和自豪感,同时也为自己的职业生涯展示了新的希望。

## 一、我的收获

其一,更加深入了解到一些教育政策法规,教育模式和相应的教学策略。在教学实例中找到自己今后努力的方向,更新了知识结构和能力结构.感受了新课程理念在教学中的渗透,懂得了如何更有效地实施教学。

其二,更进一步了解到,在当今知识经济时代,教师队伍的发展和素质的提高,不仅是教育事业发展的要求,也是教师个人幸福之所系。老师不能只是一桶水,而应是一条奔流不息的河流。要做一名合格的中学教师,既需要有扎实的学术根底,广阔的学术视野,不断更新知识、追逐学术前沿的意识,又需要把握教育的真谛,了解学生发展的规律,掌握现代教育信息技术,具备热爱学生、关心学生的创造性,培养学生健全的人格。教师既要做“经师”,又要做“人师”。

## 二、努力方向

其一,作为一名老师应该要博学求精。在学科知识上要不断的提高水平,还要在其他方面有所涉及。这对我们自己在教

学方面也有帮助的。现在的教科书更趋于实用性和时代性。因此，要不断的提高自己各方面的知识水平。

其二，在教学中应该不断的学习新课程标准，在教师的不断成长的过程中要努力的完善自我，做受学生欢迎的教师，做个永远的好“学生”。

其三，我要克服的是自己的不足。作为老师首先要有诲人不倦的精神，才能很好的做到传道，授业，解惑。耐心是教师应该具备的职业道德。学生犯错误时迫切想得到的是理解、信任和帮助，而绝不是批评和惩罚。教师放下架子与学生面对面地平等交流，学生感到被理解和尊重，顾虑自然消除，有利于弄清事情真相；师生之间心与心的沟通，能让学生敞开心扉，坦陈自己的想法，我主动真诚地与学生交流。

其四，在教育工作中，我努力学习先进的教育教学理念、教学方法，全身心地投入到工作中去，勤勤恳恳，努力使自己在工作中多一点科学的方法、艺术的手段，让每一个孩子都展开笑颜，努力提高课堂实效，让每一个学生都有发展。

## 药品销售心得体会篇四

这次学习培训，周业柱、吴慈生等几位教授那渊博的知识，精深的理论功底和犀利的社会洞察力，使本人深感学习的重要性。每一位公务员都要树立终身学习的理念，做到“活到老，学到老。”学习最重要的是要加强理论学习。一定要马列主义和“三个代表”重要思想的学习，用发展的马列主义来武装头脑，指导工作。同时还要学习本职工作所必备的知识，学习现代经济、科技、法律法规等方面的知识。另外，还要学习一些历史、地理、人文等方面的知识，努力使自己成为一名“博而专”复合型人才。在学习方式方法上。

一是要挤时间学习，特别是要利用业余时间。由于食品药品监管系统刚成立不久，人少事多，一人多用的现象十分普遍，

很难抽出时间学习，这就要求我们需要充分利用业余时间进行学习。尤其要利用好晚上和节假日时间进行学习。

二是要理论联系实际、学以致用。要结合自身思想实际和工作实际，树立正确的世界观、人生观、价值观。要学会理论指导实践，提高分析问题、解决问题的能力。最后，我们不仅要向书本学习，还要向实践学习、向群众学习、向他人学习。同时，我们还可以通过报纸、杂志、网络等方式进行学习，不断地增长知识，扩大视野。

我们每一位监管员不仅要善言更要立行，做到言行一致，“言必行，行必果。”正如市局领导所说的，一个人学习的效果，不是看你说的如何，而是看你做的如何，你的行为通过你的学习改变了什么。目前，我们系统工作人员的主流是好的，绝大多数为党和人民的事业兢兢业业、任劳任怨、埋头苦干，但也有部分人背离了为人民服务的宗旨。形式主义、官僚作风、执法不公、吃拿卡要等不良现象严重。

这些行为都是人民群众所深恶痛绝的，严重损害了机关工作人员的形象和党与政府在广大人民群众心目中位置。眼下，各单位正在开展机关效能建设活动，每一位工作人员都应该认真履行自身的工作职责，勤奋工作，严格按照法律程序办事，努力提高办事效率，真正做到“严格执法、热情服务、廉洁勤政、务实高效。”身作为一名稽查人员更应认识到自身工作的重要性，切实提高自身打击假劣药械的能力，确保广大群众放心用药、用械。

安徽行政学院的周业柱教授在团队建设中讲到的“人无完人，但集体可以是完美的。”这句话很有道理。此次市局组织的拓展训练活动，更好地培养了团队合作的积极性，强烈感受到团队合作的重要性。我认为机关工作要想步入新台阶，取得新进展、新突破，不仅需要拥有一个坚强有力、团结共进的领导班子，还需要打造一支求真务实、勤劳苦干的工作团队。一个人的力量是有限的，但集体的力量是无限的，集体

的智慧是无穷的。

作为集体中的一员，只有先从我做起，乐与他人相处，不计较个人得失，吃苦在前、享乐在后，不争名夺利，要学习他人长处，宽容他人短处，多交流，主动化解工作中的矛盾、隔阂等。我相信我们每一个人只要本着全心全意为人民服务这一宗旨，做到严以律己、宽以待人，定会得到大家的认可，必定会形成一个良好的人际关系群。切不可拉帮结派搞小团体。只有同事之间的关系融洽了，友谊加深了，在此基础上才能形成一个团结的、充满活力的、有战斗力的集体。

总之，这次培训是我人生征途中的一个充电器、一个加油站、一盏航标灯……。我将以此次培训为契机，加强学习、提高素养、与时俱进、开拓创新，使自身工作再上一个新台阶，不辜负领导对我的关怀和帮助。

## 药品销售心得体会篇五

在98版gmp的学习和执行的过程中，习惯于孤立地、分散地、静态地理解gmp条款，在平时的管理也是孤立地对照gmp条款和08版gmp认证检查项目及评定标准进行。在参加新版gmp培训的过程中各位老师都在灌输一种系统地、整体地、持续地学习和执行gmp的理念。

新版gmp对厂房设施分生产区、仓储区、质量控制区和辅助区分别提出设计和布局的要求，对设备的设计和安装、维护和维修、使用、清洁及状态标识、校准等几个方面也都做出具体规定。

新版gmp对软件的要求被提到了非常的高度。强调了gmp实施中的前后一贯性、连续性和稳定性[]20xx年修订版的gmp贯穿了确认与验证方面的具体要求，其中第183条第一款明确要求确认和验证应当有相应的操作规程，其过程和结果应当

有记录。

98版gmp讲的是符合性，xx版gmp讲的是适用性，xx版里有大量原则性的东西，各单位可用科学的手段，根据自己产品的特点，以产品质量为中心，用自己的方法实施gmp，提高了适用性。增加了大量的篇幅，新版gmp更具指导性、检查性、可操作性，更符合产品适用性的法规要求。

质量管理体系是为实现质量管理目标、有效开展质量管理活动而建立的，是由组织机构、职责、程序、活动和资源等构成的完整系统。新版药品gmp在“总则”中增加了对企业建立质量管理体系的要求，以保证药品gmp的有效执行。

质量风险管理是美国fda和欧盟都在推动和实施的一种全新理念，新版药品gmp引入了质量风险管理的概念，并相应增加了一系列新制度，如：供应商的审计和批准、变更控制、偏差管理、超标(oos)调查、纠正和预防措施(capa)、持续稳定性考察计划、产品质量回顾分析等。这些制度分别从原辅料采购、生产工艺变更、操作中的偏差处理、发现问题的调查和纠正、上市后药品质量的持续监控等方面，对各个环节可能出现的风险进行管理和控制，促使生产企业建立相应的制度，及时发现影响药品质量的不安全因素，主动防范质量事故的发生。

交流，仍然还有不理解的地方。通过学习，学到的是原则、方法和思路，对于gmp的运用和执行，还要运用全面的科学的方法，根据不同产品特征，采取特有的形式进行。此次培训是宣贯培训，宏观的理念层面的，由于水平所限，学的肤浅，请批评指正。

## 药品销售心得体会篇六

时间飞快，不停的脚步还在寻找奋斗的港湾，至高的信念还

在寻找市场的开端，20\_\_年悄悄溜走，没留下惊人的成绩，没创出欣慰的战果，时间虽去，带走了工作的疲惫，带走了工作的沧桑，带去了工作的压力，留下的是历经沧桑的自己！

2020年，业绩非常一般的我，只能面对现实，只能按照一般的工作方式，没有突破新的方法，只能在镇上的药店和少的可怜诊所卫生站转转的操作模式，不能下到真正的终端去，找不到真正需要的市场，找不到真正的客户，导致自己的业绩提升不上，业绩少的可怜，不堪入目，无地自容。看着市场激烈竞争和市场的千变万化，自己有时措手不及，有时束手无策，有时郁闷心烦，看着各厂家更新方法和随机应变，发现自己有很多很多的不足。\_\_月份，\_\_个医药公司调货情况不佳啊总的算起来是一万多啊，\_\_医药公司串货有\_\_千多，\_\_医药公司和\_\_医药公司销售不多，主要是没有好好跟进终端，主要心思放到\_\_一片天，\_\_月后期领导交接，带来工作新活力和新希望，新的曙光，新的旅程！

在这里的操作模式是自己下去，没有跟着医药公司的车下去，虽然可借着他们的优势，但是没有充足的时间和送货员与客户的关系不熟，难订货，跟车下去费用高，效率低，成果小，收获少！\_\_一片天主要是药房，而对我的药，药房难消，药房卖药多配药少的趋势让自己难以置信，不容置疑的效果，对于处方药来说药房不是生命，卫生站和诊所才是我们的最大的市场和注入市场的活力，才是我销售的最大市场。\_\_医药公司主要做卫生站，卫生院和诊所这一块，\_\_的发展模式正是我们发展的有力对象，符合我们的发展，在\_\_我的冲剂买的很好(\_\_等)，每个月能销售五六百盒，客户要货量也大。\_\_市场竞争激烈，对于这块市场难以置信，\_\_和\_\_医药公司同类品种多，医药公司多，客户的忠诚度低，开票员和业务员做了工作，销售成长速度依然不快，主要是没有好好跟进客户和自己下去终端少。

\_\_月份，新的领导过来带来新的操作方法，效果很大，收获很多，市场起效快，发生翻天覆地的变化，从一万多市场做到

三万多，翻了一番。主要是自己下去拉单和拜访客户，一个镇就可以\_千的销量，在\_\_作试点的效果大，\_一片天是我们重点医药公司，这个月就做了将近两万的销量。看着领导敏捷思维和敏锐观察市场动力注入市场新活力，赢取新的战果！

现在很农村合作医疗，一村一站或一村多站的定点卫生站，是我们最新最好最大的客户群体，抓住重点不放，抓住新市场不放，促进销售量增长。发现新的市场的同时还有改进了那种陈旧的拉单方法，拉单技术，经过公司的栽培我快速成长起来，方法灵活起来，每天销量大增，有时自己也不可想象的销量，出乎意料的感到欣慰惊喜的销量。

\_月既是欣喜的又是郁闷的。错误开了一场失败的会议，让我大失所望，痛彻心扉。和仁和一起开，虽然品种不多但是都是广告品种，订货量高，开会的客户大部分都是药店，会前没有拜访客户，没有做好宣传啊。所以没有开成功！！

2020年依然是轻轻走了，留下的我依然在辛勤的工作，依然在努力，在奋斗，在拼搏。2020年是我艰辛的岁月，我要把\_的每个乡镇都跑透，好好把\_市场做强做大，自己有了摩托车了把每个角落的客户都得开发，不放过一线的机会和市场，有了目标才会发展，有了动力才会进步！

永远不能忘记\_的一致口号：今天我是带着美好的憧憬“为开发\_走进来”，明天我要带着成功的喜悦；“为创造业绩走出去！”努力，努力，再努力!!!\_的兄弟姐妹，你我的努力是我们共同的快乐，在领导精心指点下，打开属于我们的粤西，做强我们粤西的市场，为你我的理想奋斗吧!!!

药品销售心得体会【篇3】

## 药品销售心得体会篇七

春华秋实，夏去冬来。在上级领导的正确带领下，我按照年初制定的总体部署和工作要求，以“客户至上”这一服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户，为客户提供服务时，用真诚对待客户群众，热情周到，文明礼貌，规范操作，快捷高效，忠实履行岗位职责；回首过去、展望未来。不管从事前台、行政，还是销售工作，都让我学会了以求真务实的态度对待工作，以豁达宽容的心境对待平凡的工作岗位，在日复一日的迎来送往中领略到了服务的魅力，体会到了“以客户为中心”的真正内涵。

### 一、夯实基础工作

作为一名销售人员，在工作中，我能尽力发挥我“管理就是服务，创新就是超越，工作就是奉献”的人生宗旨，用积极阳光的心态，在自己的岗位上认真履行自己的职责，为我们汽车的发展做出了应有的贡献。

(一)不断学习，增强责任心。在工作之余，我认真学习了有关汽车销售方面的知识，通过学习，我深刻认识到了工作无小事，我明白任何一个细节都可能影响到工作的质量和效果。

(二)关注动态，把握行业信息。随着汽车行业之间日趋严酷的市场竞争局面，我知道，信息就是效益。因此，我密切关注行业动态信息，并把市场调研和信息的收集、分析、整理工作制度化、规范化、经常化。通过市场调查、业务洽谈等方式与途径建立了稳定可靠的信息渠道。

(三)调整策略，适应市场变化的销售模式。销售的命脉在于市场，而市场的命脉是变化。在工作中，把握市场命脉，就是能有应对市场变化的策略和措施。我在上级领导和同事们的支持帮助下，能适时根据市场变化调整销售策略，个别情况个别对待，只要是有利于我们利益的，不论大小，我坚决

运作，尽全力使它能化为有效的订单。

## 二、爱岗敬业，以大局为重

作为一名汽车销售人员，我深切地明白“客户至上”的道理，尤其对我们面对的客户来说，规范而细致的态度不但可以促进客户消费，还可以有效提升我们的品牌。我在工作中时刻严格要求自己，规范每一个细节，用细心、耐心、用心，做到了“腿勤、手勤、口勤”。

## 三、狠抓服务，提升形象

细节决定成败。因此，我注重服务态度、服务技巧和服务水平，充分发扬了优质服务的的专业精神，用专业礼貌用语、服务态度，调动和激起顾客的购买欲，有一句话说：“服务源自真诚”。做到这一点，才能够达到“以我真诚心，赢得客户情”。我用真诚去赢得更多的空间和商机，通过这一系列地规范和统一服务，从而提升了我们的形象。

## 四、务实进取，团结协作

勤勉敬业是对一名工作人员的起码要求。在工作中，我以正确的态度对待各项工作任务。同时我也一直都非常注重与同事们之间的关系，善于调动和发挥大家积极性和创新性，努力营造一个和谐高效的工作环境。因为我相信“团结就是力量”。只有团结，我们才能凝心聚力，整合力量，做好事情。

天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物。我理解这是为人做事的准则和真谛。思想有多远，脚步就能走多远，再好的规划贵在付之行动，形式代表不了实质，说到不如做到，今后，我要继续加强学习，掌握做好汽车销售工作必备的知识与技能，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把各项工作提高到一个新的水平，为\_汽车的发展，做出我应有的贡献。

# 药品销售心得体会篇八

一、加强学习，不断提高思想业务素质。

二、求实创新，认真开展药品招商工作。

招商工作是招商部的首要任务工作。20\_\_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，大部分是做终端业务的客户(来自:我爱:这样治理起来也很麻烦，价格也会很乱，影响到业务经理的业务，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;选择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情况很了解，既可以招到满足的代理商，又可以更广泛的扩展招商工作，提高公司的总体销量。

三、任劳任怨，完成公司交给的工作。

本年度招商工作虽没有较大的起伏，但是其中之工作也是为烦琐，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、市场业务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，我都以我最大的热情把它完成好，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，没达到自己心中的目标。

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。在21世纪的今天，作为公司新的补充力量，“转变观念”对于我们来说也是重中之首。

总结20\_\_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。

1. 服务部在院总经理的领导下，负责全院客户服务工作的计划安排、组织实施，保证客户服务部工作更好的服务于来院的每一位客户。

2. 负责医院总机的管理工作。

3. 负责所有来院客户和院外客户的咨询工作。

4. 负责医院所有客户回访和满意度调查工作。

5. 负责受理和调查处理客户投诉工作。

6. 负责关爱卡的销售和管理工作。

7. 负责网上回贴和网上在线咨询工作

8. 完成总经理和院领导交办的其他工作

在工作初始阶段，部分工作中出现的缺憾或不完善的方面，在医院领导的指导及同仁的协助下，基本得到了改善并起到了较好的工作效果。我个人的工作能力，也在不断完善的工作中得到了很大程度的提高。这个岗位上两个多月的工作经

历，使我清楚的看到了在与客户接触的实际工作情况，为我日后的工作，打下了坚实的基础。

在投诉受理的工作过程中，我深深体会到了医院从起步推向稳定发展的不易。一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个较长的磨合期和完善的服务系统。在磨合期中，客户群必然会将各种各样的问题及矛盾反应到客户服务工作中，其中一部分的矛盾能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。如果这个岗位做的好，就可以减轻医院所承受的一部分压力，使医院员工的精力能更多的投入到医疗项目的巩固、扩展工作中；反之，如果这个岗位做的不理想，不仅会在与客户的交流中破坏医院的形象及声誉，也会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，对医院的顺利发展造成本可避免的延缓。

由于深知这项工作的重要性，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。在工作初期，我与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化。在日常工作中，我严守公司制度规定，按时到岗，并对每一起建议投诉，都按类型分类并进行了详细登记记录在案。对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。对于反应问题中涉及到公司其他部门或个人的，为了避免今后出现类似投诉，在报公司领导后，我均能按批示认真督促相关部门或人员对客户反映的问题给予解决、落实。

时光流转间，我已到公司工作5个多月。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。这5个多月的试用期工作经历，使我的工作能力得到了由校园步入社会后最大幅度的提高。

转眼间试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了医院员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了作为拓荒者的艰难和坚定。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为医院的一份子而惊喜万分。一年前，一群大胆创新、勇于开拓的人们在这片荒芜的土地上，开始了艰难的旅程，而我也希望能成为这艰难孤独旅程上一分子。我会用我的乐观豁达为将这艰难的攀登变得轻松活泼，将这孤独的旅程变得甜美珍贵而奉献自己的所有力量。

新旧交替的这一段，是一年的尾声、还是新一年的序曲？是结束，还是开始？这不重要。重要的是：旧的一年，我经历了那么多，失去过、遗憾过；收获过、充实过……而对于新的一年，我的心中仍然有梦。梦若在，希望就在。

第二腿勤了就是我们想到了要去做什么，只要去做不管你成功与否，但自己做了心理也就塌实了，在有没有事情要去的时候或者在自己比较空的时候多到医院去转转，其实和他们聊天也是很有趣的呀，其实不一定是有什么了去找他们，没事了就不管了这样是不行的，说白了有事没事我们都应该去关心下他们。之所以这样做也就是多多少少也会感动他们的，让他们觉得你是个勤劳的人。

第三眼勤，就是要多观察周围的事情，了解他们的一些需要做的事情，比如到办公室看见他们很忙，办公桌上又很乱看看他们科室能有什么我们是举手之劳的事情。不防大家都把他放在心理下次去了就可以做做。我举个例子，像我在做业务的时候到一家医院里是很热的夏天我以前每次去都会给他们带一个西瓜什么的水果之类的后来时间长了，他们说小陶你下次来不要这么客气了，但我在看见他们吃西瓜的时候啊就要到处找刀，以前我每次也就只知道吃，反正我拿来了你们弄好了我就吃点，我想我每次都买西瓜为什么不给他们带

把刀去了，后来我去就帮他们带去，其实也不是很贵的东西，但他给我带了什么？从此以后我就成了他们那里的常客了，也不用每次买吃的了，自己到还有的吃。一举两得啊。虽然只是小事情但对他们来说却是件大事啊！，第四嘴勤就是想到了看到了，就要说最后就要做，人吗总喜欢听好听的话，你多说几句也没什么，但他心理感觉舒服啊，在这里我又要罗嗦了，比如我们经常到外地去了，就买买当地的特产带回去给重要的客户，那至于怎么说我想我不说大家也知道了。

记的我每次到一家医院的药剂科去我每次都不会空手去的，哪怕一瓶饮料我都要带去的，因为那采购啊很喜欢这些小东西了，我基本上是一个星期去一次，但每次了那个主任在，她都不要，也没有给我什么好听的话。虽然嘴上说不要但最后还是收上了。前几天我又去，想来想去不知道买什么东西了，听一个朋友说\_\_有一家买黄岩的橘子很好的，我就跑过去买了两箱过去，那主任也在我就进去了他看见我又拿东西了，他就说你再这样，下次你不要来了，我接过来来说主任这是我一点的心意我到\_\_去了一趟给你们带了点黄岩的橘子很好的，你带回去尝尝，她当时看了下我就说你不要每次都这么客气了，你的药最近销的还好，你只要有正常的销量没什么事的。不用经常来，有事我会给你打电话，或者你给我打电话来。

虽然在过去的一年里我工作上没有取得很大成功，但这就是我总结了出一些技巧，也是我在领导的带领下所学习到的。在新的一年里，我想利用我目前所掌握的一点技巧，希望在各位领导支持下，和各位同仁的帮助下，我给自己指定了一个计划，在完成目前我们主大产品\_\_的销量同时来开发出一些新的产品，目前我做的医院有可弗的有可由的我会保持一定的销量，尽量的再提高点销量，在所属于我所做的医院里没有开发出来的，我会尽量尽快的开发，在就是新品种的开发，具体的计划我会像我的直属上司领导汇报的。

希望在新的一年里领导的支持下让我们更上一层楼，为了个

人，为了公司我们一起努力吧，各位奋战在医药一线的同任朋友们，不要为了目前所面临的困难所感到茫然失措，相信自己的努力，创造出一个辉煌的明天，今天小才露尖尖角，明天定是荷花香气飞满。