

最新餐饮员工年度绩效总结表 员工年度绩效考核个人总结(精选5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

药店工作总结和工作计划篇一

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。

当用户到营业厅进行投诉时，我们必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录。

第一：专注倾听客户反映的问题：在客户反应问题时，我们应该全神贯注，并在其中插入一些语言，表示对客户所讲的话正在洗耳恭听，使客户感觉到我们非常的重视他的问题。

第二：关注客户的情绪，运用同理心安抚客户的情绪：人的情绪就如同一壶温水，当升温到了一定的极限后，就会沸腾。人的情绪是很重要的，当情绪到了一定的极限后，就不会按照常理处理事情的。也许因为处理人员的热情劝导、讲解，该客户可能就会化干戈为玉帛，不再去计较。

第三：理解并确认客户反映的问题：俗话说：话不投机半句多，如果找不到问题所在的根源，即使讲在多也是没用的。

第四：分析投诉的类型：情绪型、利益型、威胁型。最

后进行处理，如果当场可以解决的问题，必须当场解决，时间久了，事情可能就会复杂化。当场解决不了的，必须请示上级领导，得到批准后，给予用户答案。

总之，这一年的工作中，学到了不少的电信行业知识、服务规范等。说到服务规范，“您好!欢迎光临!”、“您好!交费是吗?您请坐，请报号码……”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了公司对客户的真诚与关爱!

这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人!规范服务故为重要，但是也应该根据客户的语言习惯，正确使用普通话或方言，在解答客户疑难问题时，要用简单易懂的语言，尽量不使用专业术语。不同年龄段的人接受能力是不同的。遇见老年人办理业务，我想如果称呼为老先生/老太太，不如称呼老爷爷/老奶奶更为亲切，更容易让他们接受。对于一些行动不便的用户，我们应该提供上门服务，但不应该过于热情，过于热情也许会引起用户的反感。服务也是一门深奥的学问，根据人物的不同来进行变化。

人的一生，总是离不开工作的。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

药店工作总结和工作计划篇二

经过多年的发展,尽管我国药店的总体管理水平提高很快,但仍然面临着以药品价格竞争为主要手段的低水平竞争,市场过度的价格竞争导致整个药品零售行业的利润急剧下降,零售行业的发展明显受阻而缺乏未来发展的动力。今天本站小编给大家整理了药店上半年工作总结及下半年计划,希望对大家有所帮助。

自20xx年3月12日工作以来,我认真完成工作,努力学习,积

极思考，工作能力逐步提高。

在投入到新的工作岗位后，我也开始了新的工作——药店销售。这项工作使自己掌握了很多药品专业知识。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于是新的工作，无论从销售能力，还是从思想上都存在许多的不足，在这些方面我都得到了公司领导、部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我的工作能力提高，方向明确，态度端正。我相信对我的未来发展打下了良好的基础。工作感想踏入新的工作岗位后，经过三个月的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命

力。个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

工作目标20xx年的到来意味着，新的起点，新的开始。

5积极的实干精神

药店营业员，每天面临着很多难题，很容易出现沮丧的心情，所以保持良好心态至关重要。须知，成功不仅靠过硬的本领、良好的态度或者人脉和机遇，有坚持和不服输的心态，更重要的是随时保持积极的态度对待周围的事物，保持一颗朝气蓬勃的心，遇事不气馁，永远坚信，紧要关头不放弃，绝望就是希望。

7团结向上。借伟大领袖毛泽东的一句名言：“团结一致，同心同德，任何强大的敌人，任何困难的环境，都会向我们投降。”三人省力，四人更轻松，众人团结紧，百事能成功。以上是我20xx年的工作总结及今后的工作目标。

20xx年过去了这一年是充满着机遇与挑战的一年，日常工作中的每一件小事都蕴藏着快乐与幸福，只要我们用快乐的心去体会，用幸福的眼去看待。什么困难和挫折都不会难倒我们的。过去的一年在领导的悉心关怀和指导下，通过我们自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足，需要继续改正！

在新的一年里，我相信药店的生意会越来越好的，这些需要我们良好的服务和优质的药品，我相信美好的明天就在眼前！

同时，祝各位领导，各位同事，在新的一年里身体健康，合家欢乐，事业蒸蒸日上，更上一层楼！

本人于x年2月1日来到第一分店上班，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x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。

药品是用来防病治病，康复医疗的，作为药店工作人员，销售药品的最后把关者，我努力学习药学知识，礼貌热情地为患者提供相关咨询，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。配药过程中严格按照医生处方调剂，不随意更改用药剂量，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，如下：

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。

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》、《高品质质量养护》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。全身心为民热情服务，诚恳为群众耐心解答问题，并未患者提供一些用药保健知识。在不断实践中提高自己的职业道德素质和业务水平，并做到对患者用药安全、有效、稳定，并赢得广大群众的信任。

作为药店一名营销员，一定要做好药品的质量把关问题。验收药品等，尤其是需低温(2---10摄氏)储存的药品，均应放在冰箱内存放，冰箱内温度应保持在2---10摄氏度之间，每天上午10:00、下午3:00各记录一次。须冷藏的药品务必按规定存放。

在销售过程中，除了热情礼貌为患者服务外，并告诉患者平时养生保健这方面的有关事宜。例如：平时多吃一些户外活动等，老人、儿童，多晒晒太阳，平时多饮水，从而提高自身免疫力等一系列事宜。

结合患者自身状况，为患者提供安全、有效、合适的药物，并详细向患者告知用法用量、及注意事项和副作用、禁忌等。让患者能够放心地使用。

还有一些有长期服药史的老客户，我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，我们除了在药店耐心诚心的为他们服务外，而在必要时，在售出药品后亦可进行电话回访。一来了解一些药品的确切疗效；而来对他们进行心理沟通，让我们的药店成为他们家的家庭药箱。成为他们身边的保健小助手！顾客的信任就是对我们工作的最大支持，同时确实是为患者朋友提供了许多便利之处！

在工作学习的过程中，我虚心向各位老师、同仁请教。并熟悉了解了中药材的辨别方法、及用途。尤是一些名贵中药材的煎熬等。

工作中对于卫生检查工作，每周对门店环境卫生做一次全面

的检查，发现不符合规定要求的，立即整改，并做好《卫生检查记录》。

中国医药学有着千年的历史，是我国民族优秀传统文化的重要组成部分。中医中药、与国画、戏剧统称为中国三大国粹。由此可见中医中药，药品重要性的鉴证。

通过这几年的工作学习，我坚持理论联系实际，不断探索创新！我深刻感到只有认真踏实、虚心向他人请教并深刻反思所学到的知识，才能更优秀的积极的为工作做出优秀的成绩！

在以后的工作中，我会更加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，以更专业的知识为将来的工作打好坚实的基础，为药业的发展做出巨大的贡献！

同时在这个社会大家庭中贡献出自己的一份力量！今特申请药士专业学位，以求更大的进步和发展！请上级领导给予批准和认可！

药店工作总结和工作计划篇三

（一）、店容店貌□5s管理——整理、整顿、清扫、清洁、修养）

1、门口、外坪每日清扫，每周二、五进行大扫除，招牌外墙每月清洗。

2、自选架、处方柜、落地门窗、玻璃柜、橱窗、楼道、盛物器具、称量工具、收银机、电脑、操作台面、空调、饮水机、灭火器、冰箱、企划吊牌、24小时灯箱等均保持整齐干净，无明显灰尘、水迹、蛛网，垃圾桶随满随倒；无刺激性或难闻气味。

3、清洁卫生工具定位摆放，不摆在店堂明显位置。雨天备好防滑明显标识，摆放脚塌垫，上班时间灯光明亮，如有电器运作不良在当日检修或更换。

4、营业场所内无私人物品或用品。

5、员工不能在营业场所内用餐、吃东西、或未经允许外出。

6、健康称、饮水机等设备应定置摆放

7、店内广告悬挂物应整齐、干净、到期一天内拆除。

（二）、员工仪容仪表

1、服饰：上班时间着工装，穿黑色皮鞋，戴工牌，工作服干净整齐无皱折，纽扣扣严无脱落，衣袖、裤脚不得翻卷、挽起，男员工上衣扎入裤内，皮鞋干净，鞋带齐整，工牌完全清晰，工牌挂带结头藏衣领下，上班时间不得在场内或未经允许接听手机。

2、仪表：个人卫生良好，男员工头发整齐干净，不留长发、蓄长须，不染彩色头发，女员工化淡妆，长发需盘起，不留长指甲，不涂有色指甲油。不佩带首饰，不染彩色头发。

3、站姿：挺胸收腹，目光平视顾客，面带微笑。

5、工作时间不做与工作无关之事

（三）、商品陈列卫生

1、按规定分类摆放，商品陈列整齐、丰满、干净、不得空位置。

2、标签价码对应，价格一致。商品标码破旧应及时更换，商品摆放一律顶靠前排，名称正面朝外，横竖统一，每种商品

间隙适中，易于取放，打码时不可盖住商品名、商标、规格，及功能主治等，打码面朝外，并放在统一位置。

3商品按推前补位，先进先出的原则进行补充与销售。

4商品标签上和码上的价格必须和电脑、海报、商品对应，一物一价，pop破损应及时更换。

5、仓库商品分类存放，商品标签正确完整。中药仓库发货由柜台专职发药人进行装斗复核记录，并及时上柜。不得堆放在台面上。

6、中药柜台确保药品无空盘现象，新品及时上柜。玻璃柜台卫生陈列责任到人，计量器具划定放置固定的区域（柜台调剂区域内）

7、商品于货架、堆头、花车的陈列，统一由值班店长调整。

（四）、防损管理

1、卖场巡视要认真、仔细。要认真做好防内、外盗工作，严禁员工带包进入卖场。要认真做好验票工作。

2、维持前坪车辆的停放秩序，保证通道的畅通。妥善处理不良顾客，避免在卖场引起形象不良影响。

3、卖场内无员工吸烟，遇顾客吸烟应礼貌的拒绝。

4、当天营业结束后，由值班店长负责对卖场进行彻底的检查，闭好门窗，上好锁，处理好废弃包装物等易燃物品，检查并切断卖场电灯、风扇等可关闭电源。

5、三米服务、站立服务、微笑服务。顾客进店主动招呼：“您好！”顾客离店欢送：“谢谢/请好走！”用标准手

势引导顾客，不得用单一手指引导方向。

6、口齿清楚，音量适中，讲普通话，（对中老年人或听不懂普通话的顾客，在可能的范围内应配合客人的方便。）

7、遇年老体弱顾客主动搀扶，防止顾客滑碰。当顾客带很多物品进店时，主动礼貌的告诉他寄存处的位置。

（五）、接待行为

1、主动问病售药，用询问、商量的口吻指导顾客安全使用otc产品，员工应实行首问责任制。

2、为顾客取药应轻拿轻放。顾客较多时，做到接一顾二招待三。

3、面对顾客询问，用语专业规范，态度愉悦，不使用服务忌语（如不知道、不清楚），不怠慢顾客。不要忽略顾客身边的友好，应一视同仁的招呼，对于不购买任何东西的顾客，也应保持亲切热情的态度。

4、面对吵闹的顾客，营业员及时解释并道歉，通知当天值班店长，尽可能让顾客离开营业范围内进行合理解决。

5、当顾客所需的物品门店没有时，应在顾客需求本上登记下顾客详细资料，在3天内给予顾客答复。

6、当顾客对门店提出意见时，虚心听取抱怨，并把意见登记下来1天内及时反馈到店长，并回复顾客。

7、严格按公司规定作息时间上下班、调班、休假。由于私自调班引起的矛盾，对调班当事人予以10元/次罚款，对由此引发投诉费用由该员工全额支付。

8、由于员工推荐而导致顾客购买不当引起的退货，由此发生的费用由该员工全额承担，并处以该退货商品价值3~5倍罚款。

9、在接待工作中，顾客较多比较繁忙且在交接时，营业员应热忱有礼的接待完后才允许交班，不准丢下顾客不管。

（六）、收银服务

1、收银区域内收银机、打印机、显示器等要干净整洁。

2、收银员找款应唱收唱付，银货两讫，交代清楚，站立式收银，并负责提醒顾客携带购物凭证。

3、收款后把收据单放在顾客购买物品的袋子里，将药品袋并递给顾客并致语“这是您的xxx□请您收好”

4、袋装时按外用，内服分开放置，并向顾客简单说明。

5、按财务部要求每天将营业额缴存财务

6、收银台款项不得借支。

7、交易金额正确，短款自补，长款上交，并做好记录，说明原因，及时处理。

8、按规定填开发票（由财务部向各门店发放一份示范票文本）

9、备好零钱方便找兑，如遇困难向顾客委婉说明。

10、收银台顾客不多时应主动与进店顾客打招呼。

11、不准带自己的优盘在电脑上操作或在电脑上做与工无关的事（玩游戏等）

12、时刻整理顾客不多时应主动与进店顾客打招呼。

（七）、开票服务

- 1、根据顾客的小票据实填开各栏，电脑小票码记于发票存根上。
- 2、无虚开发票现象。
- 3、连号开票，项目齐全，字迹清楚并署名，废票全部联次要完整保存。
- 4、无发票遗失及带出现象。

（八）、播音服务

- 1、使用标准普通话播音，语气亲切、礼貌。
- 2、营业高峰时间内播放轻柔舒缓的轻音乐。
- 3、播音内容符合公司规定。
- 4、播音员必须每天定时、定栏目播音。

（六）、寄存服务

- 1、寄包准确、无误、无错取、遗失。
- 2、可寄存物品的范围严格按寄存须知的有关规定执行。
- 3、寄存物品，当日存取，超过5天，统一处理。

（七）、用药咨询服务

- 1、设有专门的顾客查询服务登记本。
- 2、客观的为顾客做好用药指导工作，当好顾客地参谋，不得

夸大顾客病情，禁止为顾客进行诊断开出处方。

3、为方便顾客，尽可能告诉顾客所需药品地位置、价格及作用等。

5、接到查询电话，尽快通过系统查询及进答复，如需核实后方可回答的问题，须请对方留下联系方式，尽快了解情况，三天内予以回答。

（八）、投诉处理

1、有专人接待顾客投诉，并设有“顾客投诉意见簿”，对顾客投诉的全部内容进行登记。

2、认真分析顾客投诉的原因，并针对顾客投诉的要求提出公司的处理方案。

3、无法从表象判断投诉是否成立的商品须交由公司专门技术人员进行鉴定并做处理。

4、对因工作差错或服务态度不妥造成的服务投诉要责任到人，并按公司和门店有关规定对当事人进行处罚。

5、将处理结果通报顾客并掌握顾客的满意度，对比较典型的顾客投诉应做好跟踪调查。

6、总结处理结果，门店对每一起顾客投诉和处理过程都要在“顾客投诉意见簿”进行详细的登记，并认真总结和反思，不断改进门店工作，提高服务质量。

（九）、药品质量

1、销售中遵循“先进先出”的原则，保证商品储存质量。

2、如实介绍商品的功能主治、用法用量、服用禁忌等。

- 3、生物制品等置于2—10度的温度保存。
- 4、柜内药品无阳光直射。
- 5、设置有温湿度计，做好降温、保暖、防潮、通风工作。
- 6、无过期、潮解、霉变、虫蛀、鼠咬等不合格销售。
- 7、中药严格按审方、计价、调配、复核与发药五个程序步骤开展工作。
- 8、中药发药时应核对顾客姓名、取药凭证号码、药品数量等，同时向顾客说明需特殊处理药物或应另配的“药引”以及煎服方法等。
- 9、调剂用具如药匙、量筒、天平、戥称等应定位放置，保持清洁。
- 10、拆零柜环境整洁卫生，拆零用具消毒后再使用，拆零药品按拆零要求装袋，交代发药。
- 11、拆零药品售出后，已拆开的商品要保证原包装的完整与密封性，按相关要求存入。
- 12、药品拆零记录，根据表格中项目填写，内容真实、及时。字迹清晰，用钢笔填写，不得随意涂改，所有牵涉到操作者，复核者的姓名应写全姓名。

（十）、记录保存

- 1、有商品养护记录，养护员坚持按质量检查制度执行，将重点检查与定期检查相结合。
- 2、严格按时间要求保存处方：一般药品处方保存一年，二类精神药品处方保存二年。

3、建立质量事故档案，对售出药品发生质量问题的事项查核落实，责任人写出书面报告上领导。

4、有专门的顾客投诉登记本，对顾客的质量投诉问题及时妥善处理，重大的质量问题转交公司质管部，并有记录。

5、妥善保存进货记录和销货凭证，并放在门店不易被非本店授权人看见处。

（十一）、督导体系

1、由值班店长以抽查的形式不定期对以上内容进行监督，并汇总结果至店长审批，对需整改者发出整改意见至各课并根据制度进行考评。

2、店长、店助按照考核标准对所属员工进行考核，首次被查出违规行为，予以警告并将结果张贴。如再次抽查中仍违规，予以10元标准罚款，并处以书面警告一次。连续三次违规，对当事人处以罚款20元/次，处以第二次书面警告，连续四次以上，予以辞退。

二、卖场员工奖罚制度

第一章总则

1、为了加强内部管理，提高员工的工作效率，规范员工行为，特制定本《员工奖罚细则》

2、本《员工奖罚细则》适用于公司全体员工。店长有权依照规定作出奖罚决定，并依照具体事实决定奖罚的种类、等级及方式。

第二章奖励

第一节：下列行为之一将予以嘉奖（通报表扬，正激

励10—50元)

- 1、品行优良，精通业务，月度技能考核连续三次前三名者
- 2、工作认真，敬岗爱业，被评为月度服务明星者
- 3、单项工作完成突出者，其工作执行力度一直被店长认可，按情节轻重
- 4、见义勇为，拾金不昧者，按情节轻重
- 5、尊老爱幼有突出具体事迹者
- 6、员工言行受到媒体表扬的
- 7、服务态度好，工作积极热心，受到顾客书面表扬者
- 8、当场抓获或检举揭发偷、拿、盗商品或售货款等违纪行为者
- 9、为维护公司利益和信誉，而蒙受较大委屈者，按情节轻重
- 10、门店损耗，推销品种有突出成绩者
- 11、举报卖场违纪行为，查证属实的，按情节轻重

第二节：下列行为之一将予以记功（通报表扬，视情节轻重正激励100—200元）

- 1、总部技能、知识劳动竞赛中获得名次奖励的
- 2、为维护公司制度或财经纪律，抵制歪风邪气、敢于斗争，事迹突出者
- 3、对经营、管理有重大革新，提出具体方案经实行后成效卓

越者

4、发现事故苗头，及时采取措施制止重大安全事故、差错事故的

5、检举重大违纪（如：内盗）、维护公司利益有突出贡献的

第三章处罚

第二节：有下列行为之一将予以一级处罚（负激励10元）

1、上班迟到5分钟或早退5分钟以内（超过5分钟，以10分钟为基准翻倍计算）

2、上班溜岗、串岗、擅自离岗5分钟以内，上班躺卧休息，打瞌睡、怠慢工作

4、当班营业员（按货位责任制）未将拆零后的中包装及时归位，造成商品陈列凌乱的，或卫生陈列不符合要求（包括货架货品有灰尘，商品没有及时归位，摆放倒置或遮盖品名，标签与商品不符等）

6、员工当班时恭迎恭送顾客站立时未按基本站姿站立，或依靠它物，情节轻微

7、员工当班时在营业场所内接打手机者

8、上下班未按规定搞好卫生，未按规定未经负责人检查擅自下班的

9、员工工号牌佩带不规范，着装不整者（包括员工穿拖鞋或把鞋穿成拖鞋状）

11、营业间卫生洁具、茶杯未放在指定地方

12、卫生员未及时清扫，造成地面不干净时间超过半小时

第三节：有下列行为之一将予以二级处罚（通报批评，负激励20元）

1、因结帐、上货或以各种借口冷淡顾客引起顾客不满，造成顾客投诉，情节轻微的

3、在每月盘点工作中，未经监盘人员审核，私自提早签退者

4、营业时聚堆聊天、嬉笑打闹、吃东西、或会客时间超过10分钟等行为之一者

6、未及时完成上级安排的工作，或未及时回复者

第四节：有下列行为之一者予以三级处罚（最后书面警告，留店查看，负激励50—100元）

1、未经组长级以上管理人员同意私自调整货架位者

2、迟到、早退30分钟以上者（含30分钟）

3、未征得直属上级批准，私自调整上班时间，或随便叫人抵班

4、无特殊原因，又未获部门批准，旷工超过2天者（含2天）

5、当班期间，不服从管理人员安排，讽刺挖苦、顶撞上级的

6、参与有损公司利益、形象的活动，情节轻微者

7、当班时做与工作无关的事情，情节严重的

8、违反卖场规章制度，且态度恶劣者

第五节：有下列行为之一将予以四级处罚（劝退或开除）

- 1、员工出入卖场时私自携带厂家赠品
- 2、无故旷工三天以上者（包括三天）
- 4、员工下班时携带私人物品，拒绝接受公司授权人员检查的
- 5、未按程序而擅自变动商品价格者
- 6、在公司内拾获财物隐瞒不报私自占有，有事证的
- 7、员工未按公司财经制度乱开发票、乱盖章，泄露或偷窃公司机密者
- 9、员工在上班时无论什么原因，在卖场内发生争吵、打架、斗殴
- 10、各级管理人员在执行本条例时遇到阻挠、刁难等不服管理行为

第四章附则

第一节：处罚的执行权限及审批程序：

- 2、通报表扬、嘉奖由店长审批

员工有违法行为且对公司造成重大损失，将依法移交司法部门追究法律责任

第二节：员工投诉

- 1、员工有越级投诉权，投诉可采用书面形式或口头投诉
- 2、接待投诉后，在一周内由主管店助给予回复

3、员工投诉应有事实依据，不得有过激行为，也不得因投诉而影响工作。

本《员工奖罚细则》的最终解释权为门店店长室。

三、门店现场管理制度

一、目的：加强卖场秩序管理，树立门店良好形象，创建郑州国药的优良品牌。

二、适用范围：门店全体员工。

三、考勤管理：

1、到岗时间：上班前15分钟到岗。

2、穿好工作服一切准备就绪后才能打卡，不得代人打卡；

3、上班期间不得串岗、离岗，上洗手间需请假并予以登记，时间不得超过十分钟；病、事假不得虚报或未经主管同意私自调班。

四、仪容仪表：

要求干净整洁，站立服务。

1、服饰：上班时间必须着工装，穿黑色皮鞋，戴工牌，工作服干净整齐无皱折，纽扣扣严无脱落，衣袖、裤脚不得翻卷、挽起，皮鞋干净，鞋带齐整，工牌完整清晰，工牌挂带结头藏衣领下，上班时间不得带手机或扩机入卖场。

2、仪表：注意个人卫生，脸、手、足保持清洁，男员工头发整洁干净，不留长发、蓄长须，不染彩色头发，女员工化淡妆，长发需盘起，不留长指甲，不涂有色指甲油，不佩带首饰，不染彩色头发。

3、站姿：双脚脚跟并拢，脚尖成45度角，双手交叉相握于腹前，自然下垂，挺胸收腹，双肩微向后回，目光平视顾客，面带微笑。

4、精神状态：精神饱满，身姿挺拔，不倚靠货架、柜台，或手插口袋、撑腰、抱胸，不在卖场挖耳朵、掏鼻孔、打呵欠、聊天，更不得坐在货物和柜台上。

五、服务态度：

要求主动热情，耐心周到。（顾客服务3s原则）

微笑□(smile)笑容开朗地接待顾客。

快捷□(speed)动作利落、轻快。

诚信□(sincerity)对顾客表示体贴、诚恳。

1、顾客进店主动招呼：“您好！”，顾客离店送语：“请走好。”

2、用标准手势引导顾客，不得用手指引导方向。

3、说话口齿清楚，音量适中，讲普通话，（对听不懂普通话的顾客，在可能的范围内应配合客人的方便，以增进相互沟通的效果）。

4、遇见年老体弱顾客主动搀扶，防止顾客滑碰，遇下雨天，主动替顾客保管好雨伞，当顾客带很多物品进店时，主动告诉他寄存处的位置。

5、实施首问责任制，第一位被咨询员工应认真接待好顾客，并立即与相关货位责任人联系

6、面对顾客询问，应面带微笑，以专业、愉悦的态度用规范语言来解答，不得使用服务忌语，不得无理睬顾客，不得有不耐烦的表情。

7、不要忽略顾客身边的友人，应一视同仁的`招呼，对于不购买任何东西的顾客，也应保持亲切、热情的态度。

8、主动问病售药，用询问、商量的口吻指导顾客安全使用otc产品，为顾客取药须轻拿轻放，顾客较多时，做到接一顾二招待三。

9、如顾客由于各种原因在门店内商声喧哗，营业员应立即向顾客解释并道歉，并通知门店负责人，尽可能让顾客离开营业范围内进行合理解决。

10、当顾客所需的药品门店没有时，应在顾客需求本上登记下顾客姓名、电话、药品名、规格、厂家等，在3天内给予顾客答复。

11、当顾客对门店提出意见时，应虚心听取抱怨，不要打断顾客的发言，用微笑和赞同的态度使顾客感觉你在认真听取他的意见，并把意见登记下来1天内及时并回复顾客。

12、接听电话用普通话：“您好！老百姓大药房”，“对不起xx不在，请问您有什么事可以转告吗？”，上班间接听私人电话不得超过3分钟。

13、工作时间内，未经批准不得带亲友进入柜台及收银台，不得与亲友闲聊与工作无关的事。

六、商品管理：要求专业熟悉，灵活工作。

1、按规定分类陈列。

- 2、商品陈列整齐、丰满、干净，不得空位置。
- 3、标签价码对应，价格一致，商品标签上和价码上的价格必须和电脑里的价格一致。
- 4、商品标码破旧应及时更换，商品摆设一律顶靠前排，名称正面朝外，打码时不可盖住商品名、商标、规格，以及功能主治等，打码面朝外，并放在统一位置。
- 5、商品按推前补位，先进先出的原则进行补充与销售。
- 6、商品进货单据不得放在门店被非本店授权人看见。
- 7、不得私自接受厂家促销，应按相关规定统一安排。
- 8、不得私分赠品，应由店长统一安排。
- 9、各门店商品缺货要定期上报计划，并做好报货记录、到货记录及配送率记录。

七、收银管理：要求迅速准确，清楚礼貌。

- 1、收银区域内收银机、打印机、显示器等要干净整洁。
- 2、收银员找款应唱收唱付，银货两讫，交代清楚，站立式收银，并负责提醒顾客携带购物凭证。
- 3、收款后把收据单放在顾客购买物品的袋子里，将药品袋并递给顾客并致感谢词“谢谢光临”
- 4、袋装时按外用，内服分开放置，并向顾客简单说明。
- 5、按财务部要求每天将营业额缴存财务
- 6、收银台款项不得借支。

- 7、交易金额正确，短款自补，长款上交，并做好记录，说明原因，及时处理。
- 8、按规定填开发票（由财务部向各门店发放一份示范票文本）
- 9、备好零钱方便找兑，如遇困难向顾客委婉说明。
- 10、收银台顾客不多时应主动与进店顾客打招呼。
- 11、不准带自己的软盘在电脑上操作或在电脑上做与工无关的事（玩游戏等）
- 12、时刻整理顾客不多时应主动与进店顾客打招呼。

八、发票管理：要求迅速正确，细致耐心

- 1、由开票员负责领用、保管、开具、缴销发票，门店不得随意调换开票员，如开票员离岗须先向门店会计办理发票缴销手续。
- 2、开票员从门店会计处领用发票并登记，随开随收，下班时办理交接手续。
- 3、发票开完后一个工作日内交门店会计审核注销。
- 4、开票员认真填明客户名称、开票时间确实开出，并将电脑小票号码记于发票存根上。
- 5、严禁虚开发票，否则按高开金额予以处罚。
- 6、开票时按发票号码顺序全部联一次性如实填开，项目齐全，字迹清楚并署名，作废的发票全部联次要完整贴在发票存根上保存。
- 7、发票限门店内使用，不得带出，如有遗失追究当事人责任。

九、防损管理：要求认真仔细，礼貌待人。

- 1、卖场巡视要认真、仔细。
- 2、要认真做好防内盗工作，严禁员工带包进入卖场。
- 3、认真做好出口处的验票、验货工作。
- 4、负责公司安全保卫、消防工作。
- 5、维持前坪车辆的停放秩序，保证通道的畅道。
- 6、妥善处理不良顾客，避免在卖场形成不良影响。
- 7、夜间值班人员巡视必须到位。

十、播音管理：要求语气亲切，舒适宜人。

- 1、播音员必须使用标准普通话播音，语气要亲切、礼貌。
- 2、尽量减少年宫公司内部“找人”播音。
- 3、播音员的播音内容必须经过店长审定同意方可播音。
- 4、播音员必须每天定时、定栏目播音。
- 5、播放音乐时，应保持适度的音量，应选择节奏、旋律优美的曲目。

十一、寄存管理：要求热情礼貌，迅速准确。

- 1、保持良好的精神面貌，微笑服务，热情、大方。
- 2、寄包员须准确、无误的为顾客寄、存包裹，严禁错取、遗失

3、可寄存物品的范围严格按寄存须知的有关规定执行。

4、如有寄存超期的物品须报告店长进行处理。

十二、用药咨询管理；要求认真负责，热情耐心。

1、为顾客做好用药指导工作，当好顾客的参谋，禁止为顾客进行诊断开出处方。

2、客观的为顾客提出合理化建议，不得夸大顾客病情。

3、为方便顾客，尽可能告诉顾客所需药品的位置、价格及作用等。

4、接到查询电话后，应尽快查询顾客的有关询问内容及时答复，如需核实后方可回答的问题，须请对方留下联系方式尽快了解事实，予以回答。

十三、环境卫生：要求整洁美观，清新宜人。

1、门口、外坪每日清洗。

2、招牌每月清洗。

3、自选架、处方柜、落地门窗、玻璃柜、橱窗、楼道、盛物器具、称量工具、收银机、电脑、操作后面、空调、饮水机、灭火器、冰箱、24小时灯箱等均保持整齐干净，无明显灰尘、水迹、蛛网，垃圾桶随满随倒。

4、清洁卫生工具不摆在店堂明显位置。

5、雨天备好伞架（桶），脚踏垫。

十三、环境卫生：要求整洁美观，清新宜人。

- 6、灯光明亮，如有电器运作不良在当日检修或更换。
- 7、营业时间内播放轻舒缓的轻音乐。
- 8、无刺激性或难闻气味。
- 9、营业场所内无私人物品或用品。
- 10、员工不能在营业场所内用餐。
- 11、健康称、饮水机应摆放在显眼处。
- 12、店内广告悬挂物应整齐、干净，到期一天内拆除。

十四、纪律差错：要求遵守纪律、严肃作风。

- 1、上班时间，私人物品一律不得带入卖场（包括私人现金）
- 2、上班时间不得看报刊杂志、严禁吃零食、槟榔、吸烟或从事其他与工作无关的事情。
- 3、上班期间，未经允许不得打私人电话、会客。
- 4、严格服从管理人员安排。
- 5、不得将商品（包括破损）扔入垃圾中。
- 6、上班时间不得购物。
- 7、看到有损公司形象的人或事，应积极主动加以制止。
- 8、按时参加早会或晚会。
- 9、不得无事生非，影响团结。

10. 员工有义务，有责任做好迎宾工作，准时到位，谦逊有礼，树立公司形象。

十五、交接班制度

一、贵重商品交接

丢失损坏的商品(各店自定目录)，由当班负责人及各陈列区域责任人依店面陈

列顺序依次登记于贵重物品登记表(附表1)当中。

2、交接班时间：下午14：00—14：30时或13：30__14：00时。填写“交接班表”。

3、处方区商品由当班医师 / 药师负责，非处方区商品由当班营业员负责。交接由当班医师 / 药师和接班医师 / 药师、当班营业员和接班营业员当面交接，由交班人清点，接班人复核、登记。

4、贵重物品登记表的进、销、存栏中“进”数量以当班确认调拨数量为准，凡有调拨必须及时由当班负责人将数量填写在相应的“进”栏中，“销”以当班的实际销量(电脑销售数据+手工单+签单)为准，“存”为上班“存”数+当班“进”数、当班“销”数，进、销、存空白处以“—”表示。

5、清点后由交班及接班人员分别签字确认。

商品存量与事实不符时，可依据以下措施核查：

1、检查调拨单“进”栏是否漏填、填错，有无手工单及签单。

2、查询电脑当班销售数据“销”栏是否漏填、填错。

3、检查是否更改陈列。

4、如做完以上工作，数量仍不符，证明为丢失；即刻上报门店经理或当班责任人以丢失处理，并记入交班本中。

二、收银的交接

1、交班前：交接班以前，由当班责任人打印日结金额，责任人与收银员核对钱钞；

2、交接班：将零钞备用金和收银配套物品以及收银区商品交下一班。早班收银员下班前，应将当班情况向下一班收银员进行交接，接班收银员认可后，方能离岗。如有异议，应当面提出，否则一切责任由下一班收银员负责。

三、营业结束

1、现金存入：当班责任人和收银员核对好当班营业额后，早班下班后一小时内(5点之前)由当班责任人和收银员一起将营业款安全存入药房指定的银行账户。如遇星期六、日或银行早下班，则应安全保管在24小时内存入银行。晚班收银员下班时，应将营业款安全保管，第二天晚班上班前存入银行。

2、关机：晚班收银员下班后，应逐步关闭收银机ups电源、并拨下ups插头。

3、锁好门窗。

四、门店卫生管理制度

一、目的：加强卫生管理，保障药品质量，营造舒适购物场所。

二、适用范围：门店全体员工。

三、采用按岗位分区责任到人进行管理，具体操作如下：

营业员

范围：责任区域货位内的柜台、货架、商品、计量工具、员工更衣室。

1) 做柜台或货架清洁时，要用拧干的抹布擦污垢，再次用干净的抹布擦干，因为水迹会产生新的污垢，特别要注意顶部、底部的清洁。

2) 做商品清洁时，请用干抹布擦拭，特别注意当商品的标签或者外包装有污浊或破损时及时清洁或清理下柜，不允许有不清洁感或外观残次感的商品放在货架上。

标准：

1) 商品干净无灰尘。

2) 商品陈列合理、整齐、美观、丰满

3) 小标签位置正确，大标签书写规范，大小标签位置对应。

4) 商品先入先出

5) 工作用具使用后应立即放回指定位置。

6) 所有物品处于良好的待售状态，清理受损商品。

7) 被顾客乱放的商品要及时归位。

收银员

范围：收银柜台、收银工具，入口、出口地面卫生及扶栏

标准：

- 1) 清洁收银台、收银机、扫描器、打印机的每上缝隙，保持角落清洁无尘。
- 2) 每日下班后清洗出、入口地面及扶栏，干净、无灰尘、无纸屑。
- 3) 扫描器、显示屏用干净的抹布清洁，保持扫描器及显示屏的光亮。
- 4) 收银台所有的门、抽屉要关闭
- 5) 所有的设备、附件无短缺，暂停牌要干净，放指定的地方，员工茶杯要放在指定位置
- 6) 清洁收银区的地板及走道，保持地面、走道上无杂物、淡迹，要光亮。
- 8) 及时清理收银台旁的垃圾篓，将垃圾倒到指定收集点
- 9) 包装袋折叠整齐，分类挂好。

防损员

范围：监视，消防器材、外墙、前坪及购物篮的清洗。

- 1) 每周清洗前坪、购物篮
- 2) 每月清洗外墙
- 3) 每周清洁监测仪、监视器材、消防器材等

标准：

- 1) 前坪、外墙无灰尘、污垢，监视器材光亮无尘。

2) 购物篮干净、无污垢、灰尘

3) 消防器材完好安放于指定位置，表面清洁无尘。

存包员

范围：存包区地面、工作台、存包架、存包牌

标准：

1) 工作台保持干净，无杂物和水迹

2) 工作场地整洁，工具类用品使用后放在指定位置

3) 存包架、存包牌每天清洁一次

服务中心人员：

范围：服务中心地面、工作台

标准：

1) 用药咨询台、用药咨询电话、电脑设备等每天清洁一次

2) 保持顾客意见本、考评本、意见箱的干净和整洁

3) 需要派发的赠品放置整齐

卫生员

范围：公共区地面、墙面、天花板、橱窗、卫生间、楼梯、

坐凳及门店周边卫生

标准：

- 1) 店面橱窗玻璃要求每周清洁一次
- 2) 门店地面、楼梯每天早、中、晚拖地三次，每周用洗衣粉拖地或刷地1-2次。
- 4) 坐凳每天清洗一次，保持干净无污垢
- 5) 门店前坪干净整洁无杂物

播音员、出纳：

范围：播音室及金库地面、墙面、门窗、设备的清洁

标准：

- 1) 播音室及金库地面墙面门窗干净无污渍
- 2) 播音设备、监视设备光亮无尘
- 3) 办公用具摆放整齐不凌乱
- 4) 室内无杂物

商管员、系统维护员、门店管理人员及其他办公室人员

范围：本人办公室地面、墙面、办公设备的清洁

标准：

- 1) 办公室地面墙面门窗干净无污渍
- 2) 办公设施干净、整齐，不凌乱
- 3) 室内无杂物

其他要求：

- 3) 工作场地地面整洁、光亮，无卫生死角
- 4) 办公桌、椅、地面整洁，办公室无卫生死角
- 5) 工作记录、资料、文件等归类放置整齐
- 6) 门店赠品保管在指定位置，并清理分类放置
- 7) 门店所有非卖品（含必备的卫生工具、设施等）均应定置管理

五、门店商品陈列管理制度

二、适用范围：店长、店助、质量负责人、组长、营业员

三、陈列原则

1、分类摆放，分区管理

1) 严格按gsp的要求分类摆放

2) 药品与非药品分区

3) 处方药与非处方药分区

4) 内服药与外用药分开

5) 一般药与性能互相影响，易串味品种分开门店商品陈列管理制度

1、分类摆放，分区管理

6) 处方药按单轨制和双轨制分区

- 7) 单轨制处方药不得开架陈列，设立专柜摆放柜台内，双轨制处方药闭架陈列
- 8) 按用途和疗效分类摆放
- 9) 另设其它用药、外用易串味药专柜、拆零药品专柜，闭陈列，并保留原包装标签
- 10) 危险品不应陈列，如因需要必须陈列时，只能陈列代用或空包装
- 11) 中药饮片装斗前应做质量复核，不得错斗、串斗，防止药，斗前应写正名正字
- 12) 按货架陈列位置分区落实到人进行管理

2、显则易见

- 1) 上货时将商品的正面（即商品的中、英文名称、厂名等识）面向顾客，横竖统一
- 2) 有价格标签的商品正面要面向顾客
- 3) 一种商品不得被另一种商品挡住视线，卖场内所有商品要让顾客看得清楚
- 4) 常见病、多发病用药尽量摆放在显眼位置
- 5) 类别标签应放置准确，字迹清晰，正名正字，按规范填写，无错价现象

3、伸手可取

- 1) 根据货位空间对贵重药品适当拆除中包装

2) 药品摆放应整齐、平稳，无倒置现象

3) 当顾客看中一件商品时，可以轻松拿到它而不担心不稳或需要依靠任何辅助设备

4) 上层留一拳，左右留两指

4、货架放满

1) 货位陈列不允许空缺，缺货品种及时补货上柜

2) 货架陈列要丰满有序

3) 商品放满可以给顾客一个商品丰富的好印象，产生吸引顾客注意力的效果

4) 不允许在货架上放置任何非卖品

5、标识明显

1) 药品分类陈列，必须有明显标识

2) 只有正确、醒目的购物向导，才能使顾客一目了然

先购到他所需要的商品

6、先入先出

1) 按药品批号先后顺序排列，先出厂的排前面

原有的商品陈列在前面

7、关联陈列

1) 关联性商品陈列在通道的两侧，或同一通道、同一方向、

同一侧的不同组货架上

2) 包装大小相近的药品相邻陈列

3) 颜色搭配合理的药品相邻陈列

8、同类商品垂直陈列

1) 同类商品如果是横式陈列，顾客在挑选同类商品的同时

2) 同类商品垂直陈列使同类商品平均享受到货架上各个不同段位的销售利益

3) 同品种同规格但不同厂家的产品相邻陈列时要留有间隔

9、梯形陈列

1) 每个品规按梯形陈列，下面多上面少，加强每堆商品稳固性，使品种之间留有空隙

2) 在商品与上隔板之间必须留下3~5公分的间隙，让顾客伸手容易进出不致碰倒商品

3) 商品陈列不留一点空隙的话，顾客在挑选商品的时候会感到不方便

组长、店长必须进行陈列检查，检查要点

x分类分区是否正确；

x价格标签是否面向顾客；

x商品有无被遮住，无法显而易见；

x商品上有没有灰尘或搁放其他物品；

x有无价格标签脱落或者价格不明显的商品；

x是否做到了取商品容易，放回也容易；

x货架陈列商品与货架标示牌是否一致

x是否按先入先出和关联性陈列

x货架上是否有空闲区

x同类的不同品种商品是否做到了垂直陈列

x商品陈列是否与上隔板保持一定的距离

六、意外事件的防范与处理

一、门店偷盗

1、易发生偷窃的场所：

1) 死角、看不见的场所；

2) 易混杂的场所；

3) 照明较暗的场所；

4) 通路狭小的场所；

5) 商品陈列杂乱的场所。

2、防止偷窃：

1) 尽可能快捷地为顾客服务。顾客将对快捷地服务感到满意。窃贼将会因为

服务快捷而发觉在这里偷盗的时机和地点不合适；

2) 不要背对着顾客；

3) 携带大型背包或手提袋的顾客入内，请其存放于收银台；

4) 顾客携带小型背包或店内的包装袋入内购物时，应留意其购买行为；

5) 加强卖场巡视，尤其要留意死角和多人聚集之处；注意在药房内徘徊或闲

逛的人员，对有盗窃嫌疑的顾客重点关注。

6) 将贵重的对窃贼有诱惑力的商品锁起来，或将其陈列在一个或多个员工可

以看到的地方。

7) 不要把商品在柜台上堆积的太高，不要遮挡员工的视线；

8) 定期对员工进行防盗教育和训练；

9) 将电话放在员工在使用电话时能看到店内情况的位置；

10) 将在外面的、顾客看过的但顾客并没有购买的商品放回柜中；

12) 有团体客人结伴入店时，店员应随时注意，如有可疑情况，可主动上前服务。

3、偷窃事件的处理方法：

1) 在认定偷窃之前给予顾客有表示“购买”的机会，如：对隐藏商品的顾客

说“您要××商品吗？”若在收银台时则说“您是否忘了付款”等，再一次提醒顾客“购买”。

2) 如果提醒之后顾客仍无购买的意思，则要以平静的声音说“对不起，有些事情想请教您，请给我一点时间”，将其带入办公室，请求当班责任人一同参与，并做适当的处理。

3) 在处理偷窃事件时，不要把顾客当作“窃贼”，讲话要冷静、自然，尽可能往顾客“弄错”的角度去引导其“购买”，不要以“调查”的态度来对待顾客，不要让店内的其它顾客有不愉快的感觉。

4) 如果误会了顾客，应向顾客郑重地表示道歉，希望能获得顾客的理解。

5) 门店如发生商品盗窃破坏，营业员应立即通知当班责任人、当地派出所及门店负责人。

6) 营业外时间被盗，应保护现场，同时拨打110报警并报告门店负责人。

二、门店防抢

1、防抢要求：

1) 防抢主要应防现金、贵重商品被抢。

2) 店内可设置保险柜以便保管大额现金。

3) 店内无顾客时，可以整理货架、排面、补货或做一些清洁工作。

4) 店员应随时注意可疑状况，如：

a□2—3人结伴进店，不是观看商品而是注意店员；

b□未熄火且停在店外很久的汽车，在门外逗留观察门店内部的可疑人物；

c□在店内长时间逗留，且佯装购物或阅读书刊者。

5) 交接班点钱动作要快，尽量避免钱财露出。

6) 大额的钱钞(100元)不要放在钱箱上面，应放在收银机夹层。

7) 保持店面干净明亮。

8) 与公安机构或保安建立紧密合作关系。

9) 平时要对店员进行教育与训练。

2、遇抢时应保持冷静沉着，具体要注意以下五点：

1) 不做任意惊叫以及无谓的抵抗，以确保顾客和店员人身安全为主要原则。

2) 双手动作应让歹徒看得清楚，以免歹徒误解而造成伤害。

3) 在不影响人身安全的情况下，尽可能拖延时间，假装合作。

4) 如有巡警和保安路过时，及时报警。

5) 记住歹徒的特征。

3、遇抢后应立即做好以下工作：

1) 迅速向公司领导报告，并向公安机关报案(拨打110)。

2) 保持犯罪现场的完整性，不要碰歹徒曾经碰触过的地方，以免破坏了可能存在的指纹或其它证据。

3) 立即描述歹徒特征情况。

4) 将遇抢过程写成报告，并呈送公司及公安机关，协助破案。

三、停电

营业中突然停电，造成店面处于黑暗状态的处理：

1、应立即打开应急灯或点燃备用蜡烛。

2、收银台关机，防止销售数据丢失，收银员暂时记录手工账。

3、各区域负责人坚守岗位，停止销售，将正在拿给顾客的商品迅速收回并放回原位，要求顾客保持平静，防止混乱情况发生。

4、当班责任人暂时阻止顾客出入，对顾客所提物品进行检查后方可离开；并立即通知物业管理部门或公司门店管理部组织维修，督促采取措施，尽快供电。

5、恢复送电后，立即组织清点货款、物品，如出现短缺，须上报门店经理和负责人，按有关规定处理，继续开门营业。

6、晚班停电，根据停电情况，由当班责任人报告门店负责人决定是否停止当天营业。

四、火警

1、发现人应速报当班责任人。

2、组织当班人员用灭火器灭火，当班责任人并报门店负责人；如火势严重拨打“119”。

3、当班人员维持秩序，疏散顾客，并尽力保护店内财产不受损失。

4、火势扑灭后当班人员清理场地，处理遗留问题。

五、其他意外事件

1、无理取闹：带到办公室等僻静处，以免影响正常营业。

2、台风、水灾：积极采取防护措施，将影响或损失减少至最少

七、总结语：

一、五大共识

1、服装整齐

2、精神抖擞

3、热情大方

4、服务周到

5、劳动神圣

二、六大工作

1、服务顾客—仪容整齐，亲切有礼，保持笑容，照顾周到。

2、管理货物—陈列整齐，补货充分，标价准确，防止呆货。

3、照顾现金—收银有序，记录售货，找零正确，精算专心。

4、保持清洁—门面地面，货品货架，工作室等，经常清理。

5、协助同事—团结合作，上下相重，相互忍让，和谐愉快。

6、正直诚恳—保持诚恳之工作态度。

三、七大须知

1、上班准时，提早准备。

2、店长排班，勿自更动。

3、意外缺班，电告上司。

4、预定事假，提前通知。

5、公司通知，经常留意。

6、份内工作，负责落实。

7、热诚服务，共存共荣。

药店工作总结和工作计划篇四

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。

开药店是一项良心工程，但不意味着良心工程就该赔钱赚吆喝，以下几点意见既可以赢得客源又能赚到利润：

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。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

药店工作总结和工作计划篇五

- 1、年度总现金回款1xx万，超额完成公司规定的任务；
- 2、成功开发了四个新客户；
- 3、奠定了公司在鲁西南，以济宁为中心的重点区域市场的运作的基础工作；

(二)业绩分析

1、虽然完成了公司规定的现金回款的任务，但距我自己制定的200万的目标，相差甚远。主要原因有：

a □上半年的重点市场定位不明确不坚定，首先定位于平邑，但由于平邑市场的特殊性(地方保护)和后来经销商的重心转移向啤酒，最终改变了我的初衷。其次看好了泗水市场，虽然市场环境很好，但经销商配合度太差，又放弃了。直至后来选择了金乡“天元副食”，已近年底了！

b□新客户拓展速度太慢，且客户质量差(大都小是客户、实力小)；

2、新客户开放面，虽然落实了4个新客户，但离我本人制定的6个的目标还差两个，且这4个客户中有3个是小客户，销量也很一般。这主要在于我本人主观上造成的，为了回款而不太注重客户质量。俗话说“选择比努力重要”，经销商的“实力、网络、配送能力、配合度、投入意识”等，直接决定了市场运作的质量。

3、我公司在山东已运作了整整三年，这三年来的失误就

在于没有做到“重点抓、抓重点”，所以吸取前几年的经验教训，今年我个人也把寻找重点市场纳入了我的常规工作中，最终于09年11月份决定以金乡为核心运作济宁市场，通过两个月的市场运作也摸索了一部分经验，为明年的运作奠定了基础。