# 药店分析工年终工作总结(精选19篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-04-14

*药店分析工年终工作总结1xx区有大小近三百家药店，绝大多数是一些个体经营药店，领导性的品牌还不多见。显而易见，消费者进私人药店图的是低价和便利，选择品牌连锁更看重的是质量，信誉及专业。应当说，在当前整体动荡的经融危机背景下，此刻的零售药店市...*

**药店分析工年终工作总结1**

xx区有大小近三百家药店，绝大多数是一些个体经营药店，领导性的品牌还不多见。显而易见，消费者进私人药店图的是低价和便利，选择品牌连锁更看重的是质量，信誉及专业。

应当说，在当前整体动荡的经融危机背景下，此刻的零售药店市场面临一个难得的机遇，医药分家政策的出台，为药品市场供给了一个快速发展的机遇，如何抓住这个机遇调整经营策略呢在宜昌市场部实习了近一个星期，我跟市场专员们跑过终端，做过促销，也在街边摆摊点卖过产品。拿安琪近期努力在市场上维护的零售价格统一切入开来谈，之所以产生目前这种混乱的价格局面，原因是多年累积也是多方面造成的。但仔细分析，不难发现其根源所在——寻求短期的利益回报。

个体药店进货渠道丰富，受经销商制约有限，只要有利润哪怕一瓶zn一瓶ca赚两三个点也卖。而连锁药店相对受其各自医药公司监控力度大些，但在应对遍地开花的个体店时，价格的调整也是参差不齐。业务员过来要求统一调价，当面改了；业务员一走，价格立刻又被还原。

我认为，安琪作为大厂，必须在零售市场起到掌控大局的作用。对个体店，要更彻底的杜绝串货源头，加强各级经销商货品流向的监管，并为批零价格的统一创造一个良性的市场环境。

让个体经营者能看到调价带来的长期稳定的利润回报；而对品牌连锁店，除了继续给予优惠统一的政策，还要在提高安琪高水平，专业化服务上多做努力。消费者的购买因素无非是质量，疗效及用药指导和价格等，可是消费者对药品普遍不了解。所以，现场的推荐和答疑更加重要。如何让药店营业员具备专业的咨询讲解本事呢？

首先我们安琪市场人员就应当专业，熟悉所有安琪几十种产品每一种的针对人群，产品卖点，与同类产品的差别等。然后，是与营业员的沟通。经过这两天与终端的接触，我发现很多营业员不大愿意理会我们这些厂家的市场人员，而我们当遭到别人的冷面孔时候也往往把嘴巴闭上了。很多跑过四五次，甚至更多次的店，业务员不明白药店营业员姓谁名谁，对方当然也不明白你了。不明白你自然对销售你的产品会大大的打个折扣。

销售产品首先应当销售自我。不是你认识谁，而是谁认识你。销售产品之前，要先销售自已这个品牌，客户认同你，也会购买你的产品。该如何让客户认同你的个人品牌呢个人品牌的销售，就是和客户从生活谈起，当遭到抵触的时候，不要再和他谈产品，要谈他一切感兴趣的事，让他理解你并和你交朋友。

做不做其实没关系，最重要的是交了你这个朋友。在宜昌市场部实习的一个星期，我对如何维护终端市场有了一个初步的了解。但目前对所有的产品了解度也不算高，对具体到与终端的谈判细节也存在一些不明确的地方。上头的观点很多是出于一个安琪的旁观者的眼睛，难免有些井底之蛙。感激那些带我出去跑终端，搞促销做活动，摆摊点的同事。他们让我学到了很多东西，生活中也给予了很大的帮忙。安琪产品不难卖，市场其实不难维护，丛丛容容应对，扎扎实实做好每个细节。我为能成为一个安琪人而骄傲。

**药店分析工年终工作总结2**

别人当店长十年或十几年，有富厚的经验，可以自豪地说“深涯”，而我加上实习期也才满一年，故怯怯地谓之“浅涯”也自觉忸捏。

记合适初接手店长，我是心怀忐忑加些许不愿的。

忐忑者，一来因为生性爱自由不愿被领导也不愿领导人，二来不曾做过领导，恐短缺经验辜负公司。

不愿者，只是因为刚刚打仗诗歌正找到入门的感到，只想做普通店员，空隙能有精力继承探寻诗歌写作之奥秘。

最后，因为对我们XX药业心怀感德而自觉应该知恩图报，同时也是贪图当店长不用上夜班，可以陪孩子学习，我照样接收了挑战，成了架上丑小鸭。

>1、新任店长

当我正式承担起一个新店的成长的责任、承担起店员有对照可不雅的收入的重托之后，我倾尽心力，上下求索，总希望可以或许结合公司的决策寻找到更得当本店成长的捷径。

不久我就发明，我太急于求成了，世界上根本没有捷径可走，尤其是对我这种没有点滴经验的新店长而言。

一个新店的成长，必要踏踏实实，一步一个脚印。

>2、专业知识缺失

首先我要面对的一个问题，便是店员以前就有或许说包括我本身都有的一些不良习惯，我是本店产生的店长，一时威信不敷，矫正起来对照难。

当然，最头疼的照样店员专业知识的\'缺失，而一个药店赖以生存成长的根本，便是专业知识，再英明的决策都不能补充专业知识欠缺造成的顾客流失。

再土豪的大放送也不如真知灼见的解说更能永久博得顾客的信任。

怎么办？怎么办？

>3、培训来转变

专业知识必要店员真正酷爱这份工作，可以或许自觉自愿地学习，同时，专业知识的积累并非夙夜迟早可得，必须像走路一样，积硅步方能至千里。

我越想越发急，培训吧，每天早班我就带着一个店员上班，因为都是新手，我不得不像勤杂工一样，忙着收银顾着贩卖，放工光阴到了，看着店员还不能轻车熟路地款待顾客，我舍不得丢弃生意不管，只得加班加点。

一天下来，已是心力交瘁，再无精力整理培训材料。怎么办？我再次问本身。

>4、意识先行

最后，我不得不适应公司的店员配置，最后作出一个抉择：本身掏钱率领店员全部报名药店智汇大学洪新喜先生人才培养课程，因为我知道让没有颠末培训的店员卖药，是对顾客的最大的伤害，也是对公司最大的不负责任。

欣慰的是，现在，我的店员基础上可以或许依照洪先生的八字方针“问病卖药、卖药问病”为顾客办事。她们还很年轻，我相信不久的未来，她们必然会后来居上而胜于蓝。

专业知识的紧张，逐步成为全体店员的共识，我希望我的每一位店员，往顾客面前一站，举手投足、一问一答间，都能散发着一个药店人独占的魅力。

当然，店员的专业魅力很紧张，一个店整体的专业形象也是至关紧张的。

>5、专业形象助威

为了突出本店的专业形象，我从写字像鸡哈起步，一笔一划演习pop字体，有时熬夜到两三点。固然提高如蜗牛，却也能常常换着pop陈设在殿堂。

看着本身写的pop渲染出了一种文化气氛，熬夜的疲惫马上像满身的汗液被温热的水冲洗失落一样轻松舒畅。多次pop匆匆成了贩卖时的感到，更是如沐东风。

除了专业形象的打造，结合洪先生教育的药店人职业道德扶植，我赓续申饬她们，尽量综合阐发，全面斟酌，力争拿给顾客的药搭共同理而且对症，尽量避免副作用，不能一味追求业绩而让顾客花无用的钱。

我对她们常说的一句话是：当我们老了，回忆起这段贩卖阅历，我们不会感到愧疚。

>6、赢得顾客信任

我们店的顾客几乎都成为回头客，我相信，正是因为这样设身处地的为顾客着想，我们慢慢地成为了他们可托任的药店人。这一点，我也视为一个药店成长的法宝。

顾客对我们的信任，是来自多方面的，比如我们的热情谦恭，端茶倒水与一句亲切的问候，都能让顾客有回家的感到。

我还专门树立了顾客档案，只要忙得过来，我们都邑记录顾客的主述症状，店员的诊断，用的药，然后在适当的光阴回访顾客，这一点，不仅关切了顾客，也让我们总结了许多名贵的经验，对店员的发展，有很大的赞助。

现在，我治理的这个店，已经实现了业绩比接手前翻一翻的目标，然则照样没有达到我的最高期望值。

然而我相信，凭着专业知识的进一步积累，加上药店智汇洪新喜先生的指导，以及在我的勤奋、踏实、聪明的店员们的慎密共同下，我相信，出路是辉煌的，成绩必将属于我们这些有筹备的人！前路漫漫，我们团队必将奋勇向前！

**药店分析工年终工作总结3**

时光如梭！转眼间，我来到xx药房有限公司工作已经10各月的时间了。在这10个月的时间里，自己学习到了很多有关药品销售的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的专业知识和销售技能，现将工作情况总结以及20xx年工作计划汇报如下：

>一、工作汇报

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。

>二、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。

>三、工作目标

20xx年的到来意味着，新的起点，新的开始。

1、提高自己的专业知识，让自己的专业视野变得更加开阔些，向身边的同事学习，多参加公司组织的培训。

2、提高自己的销售技能、销售意识：加强p类品种的销售，对每月下发的p类明细单要认真的查找。对毛利高的品种种类要全，避免有断货的情况发生。填好缺药登记记录，及时调货。每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一位会员。

3、药品计划：补充药品。在每天销售药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对品种缺少的或是货架出现数量不足的药品，要尽快补充，做到库有柜有。续补的数量要在考虑货架药品容量的基础上，尽量保证下次报计划前的销量。还要尽可能地将同一品种、不同价格、不同产地的药品同时上柜，把毛利高的品种陈列时突出摆放，以利于顾客选购。

4、微笑服务：微笑是一种抚慰，它可以对他人“一笑值千金”。如果把这种微笑与友善、热诚的目光、训练有素的举止自然地融为一体，那实际上就是一道令他人赞不绝口的“美味佳肴”。所以要全心全意的为顾客服务，以礼待人。热情服务。耐心解答问题。

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。

6、店容店貌：为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，营业员在以下几方面做好本职工作。首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

7、团结向上：借一句名言：“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！

在新的一年中，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！加油！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！

**药店分析工年终工作总结4**

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与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，用法用量与功能主治。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，透过经理的耐心指导与长期提问来完成我们的基本功是很不就应的。

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，透过顾客的动作与表情来发现顾客的真正的购买动机，不好对只看不买的顾客表现出冷漠与不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不好只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要透过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

**药店分析工年终工作总结5**

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：平时多做一些户外活动等，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。

**药店分析工年终工作总结6**

在20xx年的今天，我进入了xx医药有限公司工作，从当时的一名毕业生转变成如今公司的一员。特别感激在这一年里，公司领导对我的栽培与教育，让我以最快的速度适应了这里的工作与生活。与同事们相处十分融洽，自己在工作中虚心学习。如今我已是一个门店的主任，在感到压力的同时，也有股动力在支持着我前进。在工作中，感受着公司的企业文化，寻找销售的乐趣。因为生活与工作中不缺乏激情，所以我每天都过得很充实。

在门店的工作中，我认真学习，不断摸索，用实践去丰富自己的理论知识，用\"打破沙锅问到底\"的精神去探究用药的疗效，积极地去熟悉门店里每个药品的用途、用量及用法等。认真地对待进店的每个顾客，耐心地给他们讲解用药的基本常识。平时能虚心地向资深的店长、同事们取经，巩固自己的理论知识。身为一名药店的营业员，除了坚守在自己的岗位上，服从门店主任的工作安排，还能不计较个人得失，能急顾客之所急，想顾客之所想。并不断致力学习与提高自己的专业水平和实际的工作能力，将所学的知识发挥到实际的工作中去。

这一年里，随着公司的人事调动，从小的门店到大的门店轮岗学习中，让我除了有接触更多锻炼的机会外，也学习了许多新药，拓展了自己的知识面。此外，随机应变的能力也有所加强。期间，同事们的细心教导，让我在处理一些工作问题上，更加地得心应手。身处于医药的零售行业，作为员工，秉承公司\"保证用药安全，诚信奉献社群\"的宗旨。要做好保证安全地用药这一宗旨，药品质量管理和销售服务的各个环节都必须严格抓好，首先，公司在把好药品质量关上已经做了不少的工作，集团公司专门设有药品的检测机构，经过半个世纪的努力，如今我们公司的药品在本地享有\"白玉无瑕，有口皆碑\"的美誉。其次就是要抓好我们员工的专业素质和道德品质的质量关了。在未来的工作中，我要不断加强自己的专业知识的学习，提高服务质量。

回顾这一年，我发现自己还有许多需要不断地改进和完善的地方。这主要表现在以下两方面：

第一，由于工作经验不足，对于一些复杂的疾病，没有很好地把握最主要的矛盾，导致自己在辨证施治后的治疗效果不佳。

第二，医学方面知识的不足，对自己在用药及用量上的影响甚大。

**药店分析工年终工作总结7**

xx年度全院工作已尽尾声，药房工作也不例外，作为药房管理人员，对于药房的工作有了更深刻的认识，流程性的工作也更加细致与及时。同时随着玉门市药监局与市卫生局质量互查工作的开展及督导，我院药房的系统化工作也已完善并拥有了属于自己的模式与体系。

在这一年中，药房认真贯彻执行药政管理的有关法律法规，在上级部门和院领导的关心和领导下，在有关职能部门和科室的大力支持下，紧紧围绕卫生院的工作重点和要求，体员工以团结协作、求真务实的精神状态，顺利完成了各项工作任务和目标。限将xx年度卫生院药房工作总结

>一、完善工作流程，提高工作效率，方便病人。

门诊药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。

1、我药房的药剂人员固定为三人，但随着日门诊量的增加，药剂人员配备也逐渐紧张，工作也随机加大，为了完善药房工作，提高工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心等待，药房人员配合将方剂尽快调配；其次在门诊饱和的情况下，与病人进行商议，留取病人的联系方式，告知病人我们将尽快调配处方并电话通知取药，以免增加其在医院内等候时间。

2、通过完善工作流程、机动配备人员、与病人沟通等一系列措施，保障了药房工作的正常运作，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。也充分体现了全体人员的积极性，齐心协力，克服困难。

3、做好每周提药、每月药品检查工作。把每一项工作做实做细，为下一步的工作开展打好基础。每天当班人员进行药品整理和收支核算。为保证信息系统药品运行数据的准确性，随时核对计算机。严格执行操作规程和处方制度，年度检查工作进行顺利，库存药品做到电脑数与账本相符，账物相符，无差错事故发生。且检查药品做到了心里有数、摆放合理、整齐。

>二、做好药品管理。

药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况及时调整进药计划少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。

>三、做好财务对账工作。

1、根据医院的统一管理及要求，于每天进行结账并及时上交金额及财务报表。特殊情况接受财务室的统一安排及时结账并上交金额及财务报表。盘库结束后及时汇总相关信息送交财务，做到药房帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确。

2、xx年我院开展医保刷卡实时结算工作，截止xx年12月1日，共计进行门诊刷卡结算交易肆千多人次，数据上传做到了及时、准确，登记详细、及时。上报及结算、对账工作及时、准确，未出现异常。

>四、规范抗菌药物管理。

严格处方管理，按照药剂人员处方调配操作规程调配处方，严格比对。每日与医生进行处方检查，及时发现问题、及时更正。加强抗生素药物的合理使用的管理，每季度开展例会，检查处方用药情况，作出处方点评工作，每月做好抗菌药物动态监测，了解抗菌药物的使用情况。

>五、规范特殊药品管理。

对毒麻精神的药品严格按“一双四专交接班”管理，即：专人、专柜、双锁、专账、专用处方、并严格执行交接班制度。本年度院内做到了处方、药品、库存的统一，未出现无处方药品的发放、及药品缺失等问题。

>六、做好药房各种表格的登记。

1、药品不良反应/事件报告表：加强对药品不良反应的监测与收集工作，及时向上级\_门报告，利用院内的有利条件与护士长及时做好沟通。本年度未发生药品不良反应。

2、温湿度、冰箱温度登记：加强医院药房药品的管理，对库房药品的存储条件进行规范，每日观察温度、湿度的变化，并做好登记工作。随时观察及调整冰箱温度，并及时登记。

>七、加强业务学习，努力提高服务质量。

认真学习药物知识，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》的规定调剂药品，坚持清查比对，严防发生差错事故，熟练掌握了药房调剂工作制度，药房调剂职责。一年来做到了全心全意为患者服务，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，在不断的实践中提高自身素质和业务水平。

xx年度，我们在忙碌中顺利完成了各阶段的工作任务，同时感谢医院各科室、各级领导的支持，感谢各项检查的有利开展，综合全年质量互查结果，药房质量检查还有不尽人意之处但作为药剂管理人员我们需要以质量考核为基准上去评价自己的工作，我们在努力的完善自我。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。

**药店分析工年终工作总结8**

>一、严守公司的规章\*\*，以员工的标准要求自己。

实习期间，我严格遵守公司的一切工作管理\*\*，自觉以老员工规范严格要求约束自己，虚心求教，利用可利用的时间来熟悉药品的成分功效以及禁忌症还有其陈列的位置，在工作中积极主动帮店长及药师做一些力所能及的事情，一方面减轻了店长及药师的工作量更重要的是给了自己一个可以锻炼的机会，让自己可以\*\*的去分析判断解决事情，不仅开阔了视野扩大了知识面也提高了实际操作应变能力。

>二、如何提高自己的专业知识。

专业知识才是最真的东西，最过硬的资本，有了它你可以很自信的去销售无论对什么样的顾客，因为你知道你知道的东西他们不知道，只有你才可以给他们答案，很羡慕那些资深的药师，俗话说的好：师傅领进门，修行在个人。我珍惜每一次公司安排的培训，在培训中认真的听讲记笔记回去积极的复习，还有就是多看多听，孔子说的好三人行必有我师焉，所以当其它门店需要人帮忙时我都会积极主动的去帮忙，为的就是从不同的人那里学到更多自己不懂的不知道的知识，取其精华去其糟粕，不断的来完善自己，让自己的专业知识更上一层楼。

>三、对销售技巧的认识。

我们每天都希望本店的营业额有个更高更好的飞跃，怎么样才能达到目的地呢，我个人认为专业知识语言技巧真诚微笑这些都决定着营业额。销售人员有了很强的专业知识，再有语言上的表达又是让你无可挑剔然后面带着微笑真诚的关心你的病情，我想任何人都不会拒绝真心关心自己的人，将心比心，人生病的时候是其最软弱的时候，你一句真诚的问候一句真心的嘱咐和叮咛会让他对你有了信任有了依赖，这时你就可以用你所学到的知识去帮助他人为他人服务，解决了顾客的问题同时也达到了自己的需求，岂不快哉！

>四、对人际关系的理解。

都说大学是进入社会的一个过度期，然而我却认为实习期才真正的是进入社会的一个过度期。大学里的感情其实还是很单纯的，没有那些明争暗斗没有利益上的冲突，而社会就截然不同了，为了一点点的利益原本关系很好的朋友顿然就成了敌人，恶言相向，刚刚从校园出来的自己很是困惑，想不明白为什么会变成这样呢值得吗现在的我似乎理解了一些，这就是社会，这就是现实。

以前的我们一直沉迷在自己梦幻般的\*\*里，没有真正的去了解自己生活的这个社会，现在的我从自己的天地里慢慢地走出来了不会再天真的只活在自己的世界里无视其他的存在。对一些自己接受不了改变不了的事情自己只有接受不再抱怨，对那些自己不欣赏不认同的人，在工作上合作生活上疏远，对那些和自己思想相左的人就是任何话语都是无用的。

凡事做到自己心中有数就好了，也许是因为自己还很年轻还很幼稚还很天真有时在冲动的情况下还是会做错事情，也许正是这样自己得到了丰富的经验，才懂得如何完美的处理事情，随着时间的流逝自己在慢慢地成长着，也成熟了许多，人生就是这样，只有经历的多懂得的才会更多，人际关系的处理是一门很难学的课程，也许我学一辈子也不会学明白，要活到老学到老的\'。

总之在恒泰我经历了许多也学到了许多，绝不止以上几点，在这里我就不一一详诉了，有些东西只可意会不可言传的，在有些感情面前这些语言就微乎其微了，我真的很幸运遇到了很多好的人，真的很感谢他们，此时的感谢是如此的渺小，最真诚的祝福给他们，是他们教会了我很多的东西，教我怎么看待问题分析问题解决问题，这些都会成为我实习期最值得回忆的，我想有些事情会一直的影响着我，更会激励我更好的走下去，同时也会让我更坚强的面对人生道路上更多的荆棘的。

**药店分析工年终工作总结9**

转眼间，我来到大药房工作已经快三年了。在大药房店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。现总结如下：

>一、工作回顾

进入大药房以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下：

首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。

在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加GSP认证、药品养护的有关工作，为药店获得GSP认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

>二、工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务真务实、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

**药店分析工年终工作总结10**

时间过得真快。转眼间已经一年了，在这里我学到了很多做人做事的道理。在这里我感受到了劳动人民的辛勤劳动，用汗\*\*作，用体力付出。我也知道我的父母在外面努力工作和生活。总之，他们努力了，收获了很多。现在我有一个总结来回顾一下过去的工作情况。

对于施工员来说，首先要掌握日常工作内容，掌握日常施工的技术要求和施工工艺，以便在现场管理和协调中更好地处理。现场是对一个人能力的极度考验，不仅是对技术的掌握，更是对整个施工现场的管理和协调，尤其是多道工序交叉时，需要处理好相关事宜，避免不必要的麻烦。在这一年的施工员工作中，我收获了很多，不仅掌握了施工知识，而且\*\*提高了与各级人员的沟通，包括与同事的相处，与分包商的相处，甚至与施工单位和监理的沟通，这些都让我受益匪浅。施工工艺方面，我有一次因为没有看到技术团队下发的门窗变化，把门窗的位置留错了。幸运的是，我们的工头李哲在报告时发现并纠正了它。这件事极大地触动了我。作为一名合格的建筑工人，我们必须对技术\*\*。在实际施工中，我们经常会遇到各种各样的设计变更。施工人员必须在第一时间了解并彻底理解这些变化，才能真正指挥现场。我没有做好数据的整理，留下了很多数据。当我临时突击补充数据时，我很尴尬。今后施工数据一定要并行，这样才能保证认真的工作态度，为以后的数据整理打下基础。

建筑行业不同于其他行业，需要不断的现场检查和\*\*，随时发现和解决问题。所有这些任务都是在现场\*\*的环境下进行的，这就需要我们不断培养艰苦奋斗的精神，不怕苦不怕累，放开管理者的崇高态度，不断丰富我们从项目实际工作中学到的东西，从而锻炼和提高我们的现场综合处理能力。我们必须相信，付出不一定有回报，但不付出不一定有回报。作为年轻一代，我们应该发扬艰苦奋斗的精神，一边工作一边抽出时间和工人交流，一起聊聊我们的日常生活。给工人一支烟也会被认为是一种我们尊重他的意思。与工人进行技术交底后，工人愿意听，愿意接受，工作才能顺利进行。俗话说，工人总是与群众密切接触，让他们感受到我们项目部的力量。

在一年的工作中，我们都尽力为老板节省材料，并告诫工人不要浪费材料。所有可用的半砖都用\*\*，二次结构植筋尽量用短截材料。明年即将推出综合楼，基本包含了土建的所有内容。它具有工程量大、工程难度大的特点，在我看来是一个学习的机会。我们应该携手并进，为中天公司创造辉煌的业绩。

以上是我参加工作以来的一些总结。我会在以后的工作和学习过程中逐渐定位自己，对以后的工作做出更好的规划和总结。建筑是一门艺术。我们都是建筑艺术家。我们选择了建筑和中天。我相信这是一个我可以为之奋斗一生的事业。

**药店分析工年终工作总结11**

转瞬间20xx年就要过去了，即将迎接新的一年，回首这一年来的工作，有硕果累累的喜悦，也有遇到困难挫折时的惆怅，在\*\*的指导、关心下，在同事们的帮助\*\*、密切配合下，不断加强学习，对工作精益求精，能够较为顺利地完成自己所承担的各项工作，业务工作能力有了很大的提高，也有更好的心态去面对挫折。现将这一段时间的住院药房个人总结汇报如下：

>一、工作方面

在这一年里，自觉加强学习，加强同事交流，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，我在实践中掌握方法积累经验，以工作任务为牵引，依托工作岗位提高，通过观察和实践锻炼完成任务。另一方面，不断丰富知识掌握技巧，在\*\*和同事的帮助下，不断进步，更好的完成工作，对工作精益求精，不断完善。“没有最好，只有更好。”对工作有更深入的了解和掌握。

>二、思想方面

一年来，我始终严于律己，始终树立正确的世界观，人生观，价值观。并用这些指导自己的的学习，工作和生活实践。认真贯彻执行\*的路线、方针、\*\*，为加快\*\*\*\*建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在\*凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

>三、生活方面

在住院药房的二年多，我和同事们建立的深厚的友谊和感情，就像一个大家庭一样。在工作中，我们遇到了难题，大家就一起商量讨论，交流改进。工作之余，还一起参加体育活动，不仅锻炼了身体，也很好的促进的感情。更重要的是为以后的努力工作打好了坚固的基础。

当然，我身上还有一些不足有待改进，比如:在工作中有时存在着标准不高的现象，虽然基本上能履行自己的职责和义务，但是在主动性方面还有待于进一步提高，这都是我今后需要改进和提高的地方。在已经过去的半年里，要再次感谢住院药房的\*\*、老师们给予的关心和\*\*。在新的一年里，我将改掉自己的不足，继续发扬自身的优点和长处，努力做到最好，为了医院的美好明天而贡献自己的一份力量！

——门诊药房个人年终工作总结 (菁选3篇)

**药店分析工年终工作总结12**

半年就这过去了，回首过去在院\*\*的正确引导下，我院正一步一个台阶的稳步向前发展，医疗技术的提高赢得了患者的满意和认同，相应地也给我们带来了良好的社会效益和经济效益。来院已半年余，在院\*\*的直接\*\*下，\*\*们的具体指导下，严格遵守医院规章\*\*，思想上严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，紧紧围绕医院的工作重点和要求，顺利完成了\*\*安排制定的各项工作任务和目标。现将工作情况总结如下：

>一、医院药房工作是一项细致的工作来不得半点马虎。

做为一名药房工作人员，认真学习和执行有关法规，不断加强自身医德修养，始终坚持以全心全意为患者服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责。自任职以来，始终坚持工作质量第一，服务质量第一。工作中，严格按照《药品管理法》的规定，加强对药品质量的\*\*把关，严防假、劣药品进入。为维护用药安全有效，积极协助\*\*指定和完善单位药品管理\*\*，使单位的药品管理趋于\*\*化、规范化，避免了差错事故的发生；工作方面有了很大的进展，积累了工作经验，提高了自己的业务技能。以医德为准则，时刻以高标准要求自己，使本人的\*\*素质与业务素质达到了较高的水\*。

工作中，明确自己的职责，兢兢业业，较好地完成了各项工作与任务指标，认真做好以下几个方面：

1、树立了全心全意为患者服务的思想和高尚的医院道德，对工作认真负责，把好药口质量关，确保病人用药安全有效。

2、卫生劳动纪律安全方面：注重个人卫生衣帽整齐，工作时间肃静，从未大声喧哗，严格遵守劳动纪律，坚守工作岗位，严格遵照\*\*的要求从未让闲杂人员随意进出药房，下班后锁好门窗检查多次后方可离开维护了安全性。注重保持室内清洁卫生。每天提前到岗做好准备工作。每天都要打扫室内卫生没有一天例外过，拖地，擦拭桌子柜子等等做到了窗明几净。做到药房卫生整洁无污染物、药品摆放合理、陈列整齐，安全规范。虽然取得了成绩也是与\*\*的\*\*帮助分不开。

3、认真对待处方的审核、发放工作，严格遵守处方调配\*\*，贯彻执行四查十对。

（1）查处方：对姓名、性别、科室。

（2）查药品：对品名、规格、剂型、数量。

（3）查配伍禁忌：对药品性状、用法用量

（4）查用药合理性：对临床诊断。\*\*。

>二、本着药品安全无小事原则，严把药品质量关。

（一）药品购进

1、制定药品购进计划，并做好记录。

2、为保证用药安全购进药品前严格审核供货单位法定资格和质量信誉。保证药品进货渠道合法，在有资质、销货清单票据证件齐全的医药公司购进药品。

（二）验收管理\*\*执行

1、特殊药品验收：对进出专柜的药品建立专用账册，进出逐笔记录，记录内容包括：日期、凭证号、领用部门、品名、剂型、规格、单位、数量、批号、有效期、生产单位、发药人、复核人和领用人签字，做到帐、物、批号相符。

2、普通药品购入后严格按照规定逐一全部检验，认真核对药品的批准文号、品名、数量、规格及有效期、生产企业等，自药品购进之日起，真实完整记录购进药品。

（三）药品的储存和保养

1、定期盘点：每月底进行药品盘点检查有无损坏药品，近效期药品，过期药品，本着先进先出的原则，近效期药品按照规定逐项填写防止过期药品，过期药品上报后销毁。保证病人的用药安全。

2、我们中西药房因环境制约没有库房每次购入药品数量相对较少。只能根据我们的药房环境布局对药品的储存。按要求分类陈列和摆放

3、门诊药品的调剂工作按规章\*\*要求进行操作，拆零的药品用原装药品容器包装，坚持“四查十对\*\*”杜绝差错事故的发生。

以认真负责的态度，根据本院医师正式处方发药非本院处方不予发药，严格操作，发现处方中存在的差错，能及时与医生联系。认真复核处方，避免差错事故。随着\*\*的发展社会的进步，也熟练掌握微机化管理技术，在一定程度上保证了药品的财务性的需要。对发放到病人手中的.药品，能主动向病人讲解有关用药的常识与注意事项，尤其对用药注意事项作耐心解答，使病人在服药时良好地遵守医嘱。受到好评。积极参加本专业的各项活动，加强医学基础理论知识学习，不断充实和更新自己的知识，了解和掌握新动向，熟练掌握医学基础理论、基本知识和基本操作技能，利用专业知识配合科室。在\*时严格遵守医院的各项规章\*\*，坚持上班不迟到下班不早退。能尊敬\*\*，热爱集体。

在外人眼中，收费的工作相对于其它科室似乎很轻松，它无外乎是整日坐在微机前机械地重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”

关于收费室的工作，课余汲取相关方面的知识，因为收费室是医院的窗口，言行举止和态度好坏，都会直接影响到医院的整体形象，故在工作中收费做到“唱好唱余”能设身处地为患者着想，尽己所能为患者提供方便。比如医保刷卡需要一项项的详细列出打出有些药品不属于报销范畴等等病号不满细心解释做到态度温和微笑服务。

总之是对于患者，坚持做到了既让他听明白意思，又要注意说话的口气和语调，既要使所收取的各项费用准确无误，又要减少病人额外的麻烦和负担，坚持做到了既要大方得体，又要坚持原则的方针\*\*，让患者满意。透过收费处这小小的窗口，我们\*\*的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座\*台。挂号是患者就诊时与医院接触的第一个环节，其服务的好坏、效率的高低不仅影响着患者就诊时的心情，也对医院医疗资源的利用，医疗水\*和服务质量的提高，医院声誉的提升等有着至关重要的作用对咨询者认\*动听来者述说或询问，根据需要耐心答复指导，对于个别病人能够耐心说服，全程微笑服务态度温和。

做好日常的财务核算和其他相关信息的核算填报工作，每天下班交帐记帐明细帐目做到清楚，钱款清楚。弄不清楚不下班。

我们的工作是\*凡的、琐碎的、甚至在很多人眼里是低下的，但我们的行为是高尚的、心灵是美好的。我们站好了医院前沿的哨岗，做出了成绩。

注意节约意识，每天下班后都会即时关灯，人走关闭走廊灯具已习惯成自然，看到水管跑冒滴漏的现象能及时关闭。

总之在工作中虽取得了一些成绩，但也可能存在一些不足，比如多多钻研业务知识使得理论与实践更系统的结合起来，使得自身素质有一个质的飞跃。工作中的点点滴滴使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都一样可以贡献出自己的一份力量，工作没有高低贵贱之分只有分工不同，脚踏实地认认真真的完成各项工作，以更高的热情投身到工作中。若工作中不足的地方请\*\*多多批评指出，一定虚心接受，努力改正。

新的一年有新的气象，面对新的任务压力，我也应该以新的面貌、更积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

——税务个人年终工作总结5篇

**药店分析工年终工作总结13**

光阴似箭，日月如梭，在医院药房工作已经将近两个月，我深刻的认识到，作为一名药学服务者应使用药学专业知识向公众提供直接的、有责任的、与药物有关的服务，以期提高药物治疗的安全性，有效性，和经济性，实现改善和提高人类生命质量的目的。在这两个月的时间里本人在医院各位领导、老师、同事的指导、关心和支持下，不断的学习和总结积累了不少经验，个人业务水平也得到了一定的提高。现将本人两个月主要工作总结如下：

>一、思想上

积极主动学习与响应医院组织的医德医风和廉洁自律宣传教育，从一开始参加岗前培训，到后来观看了艾滋病防治委员会举办的艾滋病防治宣传教育文艺义演晚会，参与了医院组织的文体活动——拔河比赛，自身的服务意识、廉洁意识和主人翁意识得到进一步提高的同时，与同事之间凝聚力也得到增强。

>二、工作上

我严格遵守医院的劳动纪律和各项工作管理制度，严格要求约束自己，认真工作，虚心求教，利用空余的时间分柜收集与学习药品说明书以达到熟悉外购药品和医院自制品种的分类，及其各自的成分功效、用法用量以及禁忌症还有其陈列的位置的目的，逐步提高了自己的工作效率；熟悉了门诊药房和中心药房的分工与各自的工作流程，掌握了药品管理软件中的药房药品管理和卫材管理中的发放板块的操作使用。现在在药房的工作还处于学习阶段，还要坚持不断的学习药事管理与法规、专业知识和与病友沟通的技巧为日后在工作中始终坚持以病人为中心的服务思想更好的为患者提供更优质的服务打下扎实的基础。

>三、生活上

坚持俭朴的生活作风，与同事友好和睦相处，相互协助。不管是药品摆放位置还是熟悉药品制剂的种类和药品管理软件的使用都得到了同事们热情的指导和帮助，从而使我很快地就熟悉了药房的工作流程，并很快地就能独立开展工作。

在将近两个月的工作学习中，有进步也有不足。在今后工作中将始终坚持不断的学习专业知识，刻苦钻研新的工作方式，认真、主动、积极做好自己的本职工作，为医院的发展作出自己应有的努力！

药剂科：

**药店分析工年终工作总结14**

20xx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。

>1.加盟国药控股国大药房有限公司，完成股权转让

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。

>2.实现“批零分离”、整合组织架构

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。

>3.强化内部管理，健全规章制度

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、工章使用登记等。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、灭火机等；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。

>4.完善信息系统，保证经营工作的顺利开展

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。

>5.保障货源供应，追求成本最低化

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11xxxx种现已增加到40xxxx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，\*\*的商品毛利率不但没有降低，而由去年的上升到今年的，上升了百分点。四是积极与供应厂商沟通，多方寻求供商厂商的支持，全年争取到返利xxxxxx元，其他收入(如进场费、端架费等)11xxxx元，

为提高企业经济效益作出了努力。

>6.强化财务管理，准确财务核算

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。

>7.门店开发紧锣密鼓、连锁规模迅速扩大

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xxxx。二是整体收购加盟店为直营店2xxxx。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1xxxx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。

>8.开展多项促销活动，狠抓t类产品销售

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、强化优质报务、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；二是正确面对挑战，坚持每周召开一次地区经理会议，分析形势、检查进度、研究对策，及时解决门店遇到的新问题；三是加强品类管理、加大“t”类商品的销售力度，及时实现奖励政策，促进了“t”类产品的销售，其销售比例由上年的上升到今年的xx；四是积极开展多种形式的促销活动，利用黄金周、节假日，及“”绿色销费活动、下社区宣传活动，促进了销售任务的完成；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1xxxxxx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200xxxx，电话预约购药316xxxx，代客切片852xxxx，代客煎药1246xxxx，夜间售药1242xxxx()，增强了企业竞争力，取得了市民良好的口碑。

**药店分析工年终工作总结15**

熟悉和掌握国家的卫生事业政策、卫生法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行;较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务;专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能;能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力;工作经验较丰富，知识面较宽。

开药店与其他行业门店不同，它是一项良心工程，但并不意味着良心工程就应该赔本赚吆喝，那么该在什么地方赚取利润又让老百姓相信我们的诚信呢，首先就是客源的培养，那么，如何才能稳定客源呢?对此，我有一点自己的看法，现将我的工作总结及经验呈现如下：

>1.留住老顾客

(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，这些老顾客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，不可以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.发展新顾客，我们可以通过几种方法来增加新的顾客

(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).我们可以经常给顾客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，顾客的信任是我们成功的基石。

>3.多增加一些业务培训

提升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升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。

在销售的前期尽量做到全面的培训，包括设计、施工、销售等等各个环节。尤其是和开发商的设计、施工图纸、销售合同内容和销售说辞的统一等。

(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。这个好处我有切身体会，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，提升药店的盈利水平，决不仅仅是销售高利润产品所能做到的，还必须有效提升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功夫，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。

**药店分析工年终工作总结16**

20xx年转瞬已成为历史，起笔间思讨自己这xx个月来所做的工作，心里颇有几分感触。我是20xx年xx月xx日，才有幸加入xx公司，成为销售部的一名员工，在此之前自己从未正式从事过汽车销售工作，对汽车知识也比较模糊。通过这xx年来对销售工作的学习及和公司企业文化的磨合，我深切的感受到了自己有所进步，同时也感觉自身还存在许多问题，工作方法也存在许多薄弱之处。但回望过去，展现未来我觉得20xx收获还是不少的。以下是我的几点总结：

一、20xx年工作总结

1、销售任务完成情况。

(1)20xx年轿车部共销售xx台，我个人销售xx台。

(2)结合总办销售工作安排，每位员工轮流到xx值班，在那边我一共接待xx个有效客户，其中成交的有xx个。

2、销售工作总结、分析。

(1)入职感言。在销售岗位上，首先我要提到两个人一个是总办xx总监和销售部xx经理，我要非常感谢他们俩人在工作上对我的帮助。我在接触汽车销售时，对汽车知识和销售知识非常缺乏，我的工作可以说是很难入手的。前xx个月，我都是在xx总监和xx经理的带领下进行客户谈判、分析客户情况的、所以在销售中遇到难谈下来的客户或对比车型优势对比的时候我总想到他们。正因为有了他们在销售技巧、谈判工作中的帮助，还有前期这些经验做铺垫，所以八月份我才能顺利的在岗位中\*\*开展工作，整个学习的过程，可以说完全是两个\*\*言传身教的结果。

(2)职业心态的调整。销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信;如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

(3)重点客户的开展。我在这里想说一下：我们要把b类的客户当成a类来接待，就这样我们才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。拜访，对客户做到每周至少xx次的拜访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

(4)自己工作中的不足：

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习、请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

二、20xx的工作开展

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司\*\*思想、\*\*目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

首先，从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层\*\*目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

第二，业务上：了解客户的资料务、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

第三，意识上：无论在销售还是汽车产品知识的学\*\*，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处。

**药店分析工年终工作总结17**

在医保中心各位领导的英明领导下，转眼间一个年度的工作结束了，现将一年的工作总结汇报，请上级领导给与指正。

渑池县医药总公司同仁大药房是我县规模较大的一家医药超市，主要经营：中药、西药、中成药、中药饮片、化学药制剂、抗生素、生化药品、生物制品等经营品种达5000余种，店内宽敞明亮，药品干净整洁，经营品种齐全，分类明确，能够满足绝大多数参保人员需求。

在日常经营过程中，我们严格遵守《\_药品管理法》、《渑池县城镇职工基本医疗保险暂行办法》、《渑池县城镇职工基本医疗保险定点零售药店管理暂行办法》以及相关的法律法规，严格按照国家、省规定的药品价格政策。店内严把质量关，规范进货渠道，进货验货记录完善，无过期药品，在历次的药品质量检查、抽查过程中没有发现一例假劣产品，在社会上享有良好的口碑。在药品价格方面，货进源头，直接与厂家合作进货的优势使本店的药品绝大多数低于市场价格，对于办理有本店会员卡的参保人员，在原有价格的基础上可再次享受的优惠。

店内建立有健全的医保机构，由本店总经理直接领导负责医保工作，设立有两人专职负责的医保管理机构，并对其进行定期的业务、服务技能培训，保证系统正常运转，及时上传、下载数据，并在服务过程中提倡“四心”“四声”服务，为参保人员营造一个良好的购药环境。同时在刷卡过程中严禁用医保基金购买支付范围以外的药品，杜绝在刷卡过程中刷卡金额和现金购药价格不一致等不良情况。

自本店成为定点药店后，在医保中心的正确领导下，始终从严要求自己，完全服从医保中心的领导，以“一切为了顾客，做顾客的健康使者”为经营宗旨，在刷卡服务过程中尽全力满足顾客需求。从20xx年6月至20xx年5月，我店的刷卡人数为：54152人，总费用为：元，平均每人费用为：元，其中非处方药品费用为：元，处方药品费用为：元。

我们知道我们的工作做得还不不够，在今后的工作中我们将在医保中心正确领导下，齐心协力，文明服务，严格按章相关法律、法规工作，维护国家利益和广大参保人员的利益，把医疗保险工作做得更好，为我县医疗保险工作再上一个新台阶做出应有的贡献。

**药店分析工年终工作总结18**

今年以来，在区人力资源和社会保障局的领导下，在市级业务部门的指导下，我中心紧紧围绕20xx年医疗保险工作重点，贯彻落实医疗保险市级统筹工作，不断完善医疗保险政策，进一步提高医疗保险待遇水平，加强基金监管，提高医疗保险管理服务水平，促进医疗保险健康持续发展。现将我区20xx年医疗保险工作总结如下。

>一、基本运行情况

（一）参保扩面情况

截至12月底，全区参加城镇医疗保险的人数为人，比去年年底净增人，完成市下达任务（净增人）的%。其中城镇职工参保人（在职职工人，退休职工人），在职与退休人员比例降至2：4：1，城镇居民参保人（其中学生儿童人，居民人）。

（二）基金筹集情况

截至12月底，城镇职工基本医疗保险收缴基金万元，其中统筹基金万元（占基金征缴的），个人账户万元（占基金征缴的），大额救助金征缴万元，离休干部保障金万元。

（三）基金支出、结余情况

城镇职工医疗保险基金支出实际应支与财务支出不同步，财务支出要滞后，截止目前财务支出到20xx年6月底，20xx年下半年暂未支出，因此实际的应支情况更能反映今年的实际运行情况。

至12月底财务（统筹支出20xx年下半年和到20xx年上半年的，还有部分未支）支出万元，其中统筹金支万元（财务当期结余万元），个人账户支万元。其中，涉及20xx年的费用万元，统筹应支付万元，实际垫付万元（不含超定额和保证金）。

实际应支万元，其中统筹应支万元（结余万元），个人账户应支万元；大额救助应支万元（结余万元）；离休干部保障金应支万元（结余万元）。

>二、参保患者受益情况

今年，城镇职工住院人，住院率%，住院人次人次，医疗总费用万元，次均人次费元，统筹支出万元，统筹支出占住院总费用的%；享受门诊大病的患者有人次，医疗总费用万元，统筹支付万元（门诊报销比例达%），门诊统筹支出占统筹总支出的%；大额救助金支付人次，纳入大额统筹的费用为万元，大额应支万元；20xx年离休干部人，离休干部长期门诊购药人，门诊总费用万元，离休人员定点医院住院人次，总费用万元。离休干部住家庭病床人次，医疗费用万元。

>三、主要工作

（一）贯彻落实几项重点工作，不断提高基本医疗保障水平。做好档案整理归档工作。在局领导的大力支持下，区医保处按照市局要求购置了标准的档案装具，并组织各科室档案专管员到市局学习，做到整档标准化、统一化，截止12月底各科室的档案归档工作已进行至7、8月份，基本结尾。开展考察调研。了解医保市级统筹的政策衔接、网络建设、参保管理、两定机构管理、基金管理以及具体工作步骤、措施等。

及时处理职工医保市级统筹遗留问题。按照职工医保市级统筹的有关要求，对我区存在的问题进行了认真梳理，积极与市局相关处室多次衔接，部分遗留问题得到了解决。

实行了周例会制度，每周召开主任办公会，对上周工作及时总结，对下周工作及时安排，做到今日工作今日毕。

完成下半年的门诊慢性病的评审工作，20xx年1月份新增特疾病号人，12月份底新参评人，通过人，通过率%（其中申报恶性肿瘤和透析的患者共有人，通过并享受的有人）。截至20xx年底特疾病号固定门诊购药人。

（二）完善协议，加强两定机构管理

截止目前我处共有定点医疗机构家（其中家医院，家门诊）药店家，进入3月份以来，我处联合市医保处对全市家定点医院和全部定点门诊、药店进行考核。截止12月份之前的个人报销已经完成，共报销人次，基本统筹支付万余元，大额支付万余元，超大额支付万余元。转外就医备案人员人，在职人，退休人。向省内转院的有人，向省外转的有人。

异地就医政策有重大突破。济南异地就医联网结算政策出台以来，很大程度上解决了重病患者的医疗负担。最近这一政策又有新变化，为了扩大患者就医范围，济南由原来的家定点医院增加为现在的家，上半年共有人次享受这一惠民政策。

通过建立定点医疗机构分级管理卫生信用档案来加强对定点医疗机构的管理，促进医疗机构提高医疗服务质量，控制不合理医疗费用支出。在对定点的监控上实现网络监控与实地稽查相结合、日常检查与不定期抽查相结合、明查与暗访相结合。截止12月底，共计查出医院违规次，违规定点药店家，经过调查核实剔除不属于医保支付范围的意外伤害例，对于违规情况严重、违规次数频繁的医院给予暂停其定点医疗资格的处罚，对违规的药店视情节进行相应处罚扣除保证金，对多次违规的，取消医疗保险定点资格。在个人报销审核中，剔除不予报销的有例，涉及金额约万元。

（三）夯实基础服务工作，提高整体经办水平

1、加强网络建设。市级统筹之后软件系统及管理方式、方法有较大改变，综合科要做好升级前后的衔接工作以及医院等医疗机构的解释说明工作，为统筹后的工作做好铺垫，以便加快工作效率。

2、收缴、报销做好政策的衔接工作。统筹后的参保政策、报销政策也有小幅度的变动，保险科、医管科根据市级统筹文件规定，领会文件精神，及早掌握新政策、新规定并做好对参保人员的解释说明工作。

>四、医疗保险工作中存在的主要困难及解决办法

医疗保险已实现了无缝隙覆盖，扩面工作已完成了它历史性的任务，医疗保险今后工作的重点将是“促征缴”与“减支出”以便维持“收支平衡”，这是工作重点也是难点。

1、促征缴工作。收不上来就支不出去，职工参保总人数是，其中缴费的只有人的在职职工（退休人员不缴费），且退休人员的个人账户计入金额都由单位缴纳部分划入，统筹金收入占基金总收入的%，而统筹金支出却占基金总支出的%，且企业欠费、灵活就业人员、下岗职工断保现象时有发生，造成基金征缴困难，统筹金难以维持收支平衡。居民断保现象更是严重，居民连续缴费意识不足。

2、医疗保险的管理工作依然面临着严峻的考验，一方面定点医疗机构、定点零售药店数量增加，参保人员不断增多，老龄化严重，住院病号逐年增多，定点医院对费用控制的意识不强，力度不大，医疗费用连年增长，某些定点单位、参保人员受利益驱使，想方设法套取医保基金。另一方面医保处各科室工作人员有限，工作量急剧增加，由于缺乏计算机、医学、统计等专业性人才，工作效率得不到有效提高，给经办机构带来了极大的考验。我们的医疗管理和医疗结算方式要与时俱进，急需进行付费方式的改革。

>五、科学谋划，求真务实，继续做好明年的医疗保险工作

以\_中央、\_新医改文件为指导，以《社会保险法》实施为契机，按照规范化、人性化、制度化的要求，为全区经济发展和社会进步做出新贡献，促进全区医疗保险经办工作再上新台阶。

（一）夯实两个基础，进一步提高医疗保险管理水平

医疗保险工作直接面对广大人民群众，全部政策都体现在落实管理服务上，经办责任重大。必须下大力气夯实经办机构建设和提高指标监控水平两项基础工作。

一是加强经办机构规范化建设。着力规范窗口建设，提高医保经办水平，按照统一标准、简化程序的原则，继续优化业务流程，确保各个环节衔接顺畅，为参保人员提供优质、高效、便捷的医保服务。进一步健全内控制度，严格执行社保基金财务会计制度，确保基金安全完整。

二是提高指标监控水平。建立健全指标监控体制，细化涉及医疗保险费用的各项指标，根据系统即时检测并做好统计分析报表，通过分析各项指标的变量，掌握医疗机构的医保工作运行情况，及时发现问题，确保基金安全运行。

（二）加大医保审核力度，确保基金安全完整

通过建立健全违规举报奖励制度等方式，充分发挥社会舆论监督作用，对单位和个人套取社保基金行为进行监督检查，加大对定点机构、药店的查处力度，按规定给予相应处理，确保基金安全。做好医疗费用审核、稽核力度，进一步优化审核流程。

（三）抓好几项重点工作的贯彻落实

一是做好城镇职工、居民基本医疗保险门诊统筹相关工作。根据职工门诊慢性病病种费用以及用药情况，详细分析可行的费用控制方法和付费机制，完善监督管理措施，防范基金风险，确保门诊统筹顺利推进、安全运行。

二是进一步加强定点医院的监督管理，全面落实定岗医师制度，考试合格的医师建立医师数据库，医师信息和病号住院信息一同上传至医保中心，医保中心对医师的超定额、违规等情况进行相应扣分，根据医师得分情况对定岗医师进行相应处罚。完善定点医院服务协议和医疗费用结算办法，对定点医院实行信誉等级管理，引导其加强自我管理。

三是做好医疗付费方式改革的测算摸底工作。为医疗付费方式改革做好调研，提供事实依据。

**药店分析工年终工作总结19**

20xx年xx月xx日，我很荣幸加入xx药业有限公司，有幸成为该公司的一名实习生。回顾这一年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感谢店里店长x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xx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，在总店实习了一年。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，服务号每一位顾客是及其重要的。

>二、存在的不足与努力方向

近一年的实习，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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn