# 药房年度工作总结及工作计划

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-07-31

*药房年度工作总结及工作计划优秀9篇年度工作计划需要考虑公司的经济状况、资源，同时评估市场竞争和商业环境的影响，并制定相应的应对策略。包括具体的时间表和预算，为实现目标和保证预算做出充分的准备。现在随着小编一起往下看看药房年度工作总结及工作计...*

药房年度工作总结及工作计划优秀9篇

年度工作计划需要考虑公司的经济状况、资源，同时评估市场竞争和商业环境的影响，并制定相应的应对策略。包括具体的时间表和预算，为实现目标和保证预算做出充分的准备。现在随着小编一起往下看看药房年度工作总结及工作计划，希望你喜欢。

**药房年度工作总结及工作计划篇1**

20\_\_年以来，我们药房工作人员认真学习《药品管理法》及《处方管理办法》和抗菌药物的合理应用，并利用业余时间进修学习，不断提高业务水平和技能，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。摆药室和药房是一个整体，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。

现将一年来药房的工作总结如下：

一、完善工作流程，提高工作效率，方便病人和医院相关科室

药房时直接面对病人和护士的重要窗口，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，在满足病人和护士的要求前提下，首先做好和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。

二、做好药品计划、药品盘点工作。把每一项工作做实、做细、且一丝不苟，为下一步的工作展开打好基础

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，按时上报和定制，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。

三、做好药品的管理和养护

每次收到进货药品后，认真做好药品的查对和验收，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。

四、规范特殊药品的管理

结合我院实际，对特殊药品，如精神药品和麻醉药品做到专柜、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，杜绝精神药品出现差错调配的现象。

五、加强业务学习，努力提高服务质量

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和业务水平。

20\_\_年的工作方向：

在新的一年，药房工作人员，全力配合医院相关科室，继续改善服务态度和提高服务质量，加强业务学习，增加新知识，更好的为广大患者服务。

**药房年度工作总结及工作计划篇2**

时光荏苒，不知不觉来医院已经快两年了，从陌生到认识，从熟悉到如今融入这个团队中。我深刻感受到了这是一个很有亲和力的团队，非常荣幸能成为这个团队中的一员，遵守医院的各项规章制度。作为一名药剂工作人员，在药房的日常工作中，本人兢兢业业，全心全意的为每个顾客及各科员工服务，努力创造优质窗口服务形象。在院长的关心与支持下，在科主任和同事的无私帮助下，使我在人生当又升了一个台阶，现将个人工作总结汇报如下：

一、严守规章制度，以员工的标准要求自己

我严格遵守医院的一切工作管理制度，自觉以老员工规范严格要求约束自己，虚心求教，利用时间来熟悉药品的成分功效以及禁忌症，在工作中积极主动帮科主任做一些力所能及的事情，一方面减轻了主任的工作量更重要的是给了自己一个可以锻炼的机会，让自己可以独立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。我珍惜每一次医院安排的培训，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，取其精华去其糟粕，不断的来完善自己，认真学习《药品管理法》及《处方管理办法》和抗菌药物的合理应用，并利用业余时间进修学习，不断提高业务水平和技能让自己的专业知识更上一层楼。

三、较大程度发挥本人的药学专业优势，把好药品调配质量关，严把医疗安全关

首先抓好药品进入医院的源头，实行药品“三统一”以后，药品严格执行统一采购，实行药品零差价销售，同时严把药品入库验收关，规定了入库药品有效期必须是6个月以上(除抢救药品等其他特殊情况外)，以确保购入药品质量。

其次，抓好药品养护工作。药品进入医院后，尽管加速药品流转，压缩库存量，但不可避免要存储一定量的药品。因此，做好药品养护工作是保护药品质量的关键。我们制定了药品储存养护制度，不断改善药房、药库的硬件设施，注意室内温度、湿度、需要冷藏的药品如糖尿病一类人工合成生物制剂、生物活菌制剂等都放置在2～8℃下冷藏，湿度控制在45%以内。并按药品的性质分类储存，防止药品霉变、虫蛀、过期。为加强对近效期药品管理，每月检查一次药品有效期，建立近效期药品一览表发放到各科室文任，防止药品过期失效。再次，抓好药品发放调配环节。由药房人员按医嘱或医生处方调配药品，直接负责将药品发给患者或者护士带取给患者使用。这是药品直接用于患者和流出医院的最后环节。这个环节仍要确保药品质量并要指导患者合理安全用药。药品发出前要审查处方，排除配伍禁忌后按处方调配，在药品发出前要经前后台二人核对检查患者姓名、调配药名、规格、数量、药品有效期等，做到“四查十对”。调配人和核对人均须在处方上签名后方可发药。

俗话说：“金无足赤，人无完人”，本人还存在着诸多方面的不足，比如个人的服务水平还有待相应程度的加强和提升。相信，院领导会给予更多的关心与支持，本人也一定严格要求自己，加强学习，努力提升业务能力，为医院更美好的明天贡献自己的一份力量。

**药房年度工作总结及工作计划篇3**

时光如白驹过隙稍纵即逝转眼20\_年即将过去，回首过去在院领导的正确引导下，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\_年余，在院领导的直接领导下，主任们的具体指导下，严格遵守医院规章制度，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，顺利完成了领导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，加强对药品质量的控制把关，严防假、劣药品进入。为维护用药安全有效，积极协助领导指定和完善单位药品管理制度，使单位的药品管理趋于制度化、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，使本人的政治素质与业务素质达到了较高的水平。

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，严格遵照领导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领导的支持帮助分不开。

3.认真对待处方的审核、发放工作，严格遵守处方调配制度，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。制度。

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)验收管理制度执行

1.特殊药品验收：对进出专柜的麻醉药品和精神药品建立专用账册，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制度要求进行操作，拆零的药品用原装药品容器包装，坚持“四查十对制度”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。随着改革的发展社会的进步，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。在平时严格遵守医院的各项规章制度，坚持上班不迟到下班不早退。能尊敬领导，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政策，让患者满意。透过收费处这小小的窗口，我们代表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、交流的一座平台。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，医疗水平和服务质量的提高，医院声誉的提升等有着至关重要的作用对咨询者认真主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。

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领导多多批评指出，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。

**药房年度工作总结及工作计划篇4**

20\_\_年\_\_月\_\_日，我很荣幸加入药业有限公司，有幸成为该公司的一名实习生。回顾这半年来的实习生活，收获颇多。在此衷心感激店里店长罗姐和各位前辈，正是因为有你们的支持，关心和帮忙，才使我较好的完成了自我的本职工作。同时感激药业有限公司给了我一个展示和提升自我的机会。经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，从事药房的营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自我很不适应。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。

在实习过程中，我认识到我自我的学识，本事与经验都十分欠缺，所以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，可是我乐在其中。感觉自我真正成为了一名医药工作者，位广大患者供给优质服务，我十分自豪。

二、存在的不足与努力方向

近一年的工作实习，虽然收获不少。可是由于刚面临社会，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，在应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善的。当然，我不会让自我有所松懈的，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。为每一位顾客供给更优质的服务。

**药房年度工作总结及工作计划篇5**

光阴荏苒，时光飞逝，转眼间 20\_\_在紧张忙碌中过去了。回首这一年是紧张的一年也是充实的一年，展望新岁，在新的一年里我要总结经验，吸取教训付出更大的努力，以更加奋发有为的精神状态扎扎实实的工作作风投入到工作中去。

自踏入药房这个工作以来，我始终以勤勤恳恳、踏踏实实的态度来对待我的工作，始终信奉“和谐、创先、节约、务实、高效廉洁”的院训以此规范自己行为，以当一名合格的药学技术员作为自己的座右铭，以严格的标准来要求自己。在这期间，深刻认识到要想成为一名合格的药学技术人员，就必须遵守职业道德，并进一步提高自身素质和职业修养，诚信工作，树立正确的世界观，人生观和价值观，现将今几年来的工作总结如下：

一、政治思想方面

本人热爱祖国，热爱人民，拥护中国共产党的领导，及时了解和关心党和国家的方针、政策和路线，牢固树立正确的世界观、人生观、价值观。认真参加政治学习，为了提高自己的思想觉悟，工作之余学习党的十八的全会精神，在不断的学习中，努力使自己的思想觉悟、理论水平、业务能力都得到较快的提高。我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记党全心 全意为人民服务的宗旨， 在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。

二、在工作方面

1、严格遵守医院的各项规章制度;按时上下班，无迟到早退现象，能在搞好卫生、做好水电门窗的安全工作之后才下班。

2、积极熟悉并掌握各种药品的功效及构成，保证病人能在最短的时间得到最好的服务。

3、认真学习药师岗位职责，严防差错事故的发生。

4、坚持参加药房的各项学习和会议，更好更全面掌握药房各项\_\_\_工作流程，结合药房工作实际，制定出适合自己相关岗位的规章制度;

5、调配处方做到四查十对，对规范处方，用药不适宜处方，超常处拒绝调配。

6、对调配好的处方进行认真核对，核对药品的数量，规格，是否符合要求。

7、按时请领药品，对从库房请领来的药品按规定摆放和保管。

8、按规定发放精神药品，能按时登机第二类精神药品的处方。

9、保持衣着整齐，仪表端庄，举止稳重，礼貌待人，朴素大方;

10、作风正派，对工作严肃认真。

三、在业务学习方面

积极参加本专业的各项活动，加强药学基础理论知识学习，不断充实和更新自己的知识，了解和掌握药学界的学术新动向，熟练掌握药学基础理论、基本知识和基本操作技能，利用药学专业知识指导实践 随着医药改革的不断深入，药学事业的迅速发展，药师职能的转变，现代药学服务已经从以“药品为中心”的保障型转向“以患者为中心”的技术服务型模式，服务的主体由药品向药品转移。因此不断吸收应用国内新理论、新知识、新技术、新方法。同时现代药学的发展使药学工作领域不断扩展，这对医院药师提出了新的任务和挑战，也给医院药师提供了机遇和空间，医院药师走向临床要承担起新时期医院药学发展和医院用药的合理、安全、有效、经济的职责。

俗话说：“金无足赤，人无完人”，本人还存在着诸多方面的不足，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。

在此，我感谢领导给予我的关心与支持，本人以更高的标准严格要求自己，虚心学习他人的长处，使自己的业务水平在工作中不断提高和完善，认真履行岗位职责，踏实工作，爱岗敬业，始终保持着旺盛的精神风貌和饱满的工作热情，争取为药房更美好的明天贡献自己的一份力量。

**药房年度工作总结及工作计划篇6**

一、学习相关法律法规

继续加强我院医务工作人员对《药品管理法》、《处方管理理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等相关法律法规的学习，强化各医务人员对药品相关法律法规的认识，全方位提高医务人员自身职业道德素质。加强处方书写质量的管理，每月不定期抽查并评析门诊处方，严格执行处方管理制度及我院处方点评制度，规范处方书写，对不合理情况进行实时通报。严格把关杜绝滥用抗菌药物

为了进一步加强我院抗菌药物临床应用管理，促进抗菌药物合理使用，提高医疗质量，减轻病人经济负担，预防过度使用、滥用，控制药品费用在整个医疗活动中所占的比例，制定我院抗菌药物使用管理规定。

定期抽查处方并点评，违反《抗菌药物临床应用指导原则》的处方先予以沟通，沟通后仍不改将上报医务科，由医务科处理。医院规定加以限制使用的其它抗菌药物，科室应凭处方经科主任签字后，到感染控制科主任处登记、签字后再到药房取药。紧急情况下可越权使用，但处方量仅限1天。

二、制定医院基本用药目录

制定我院20\_\_年的用药基本目录，并保证目录内的药品供应，保证临床的用药需求，做好药品网上采购的各项工作。五、提高药学服务及药品质量以提高质量为重心，逐步建立质量、安全系统。集中精力，抓好质量和安全，强化科学管理，提高整体绩效，这是药剂科生存和发展的关键。加强服务过程的标准化管理，突出科室职能，对药品质量进行全过程的监督检查，确保临床用药安全有效;加强合理用药及抗菌药物临床应用指导工作，对抗菌药物的分级管理实行严格的监控，减少抗菌药物滥用情况。特别加强孕产妇、儿童合理用药。定期对不足的服务工作进行分析，找出存在的共性问题，做到举一反三，使整个服务过程成为一个不断反馈、不断调整、不断规范的过程，从整体上加强和推进服务工作的规范化和标准化。

医院药房是窗口，做到微笑服务，使病人有个好的心情。发药时严格按照四查十对执行，杜绝差错和事故的发生。

三、加强不良反应监测工作

进一步规范药品不良反应监测工作，密切配合医疗、护理等相关部门，及时上报药品不良反应报告。加强药学服务窗口的工作开展，更直接、更全面的为病人提供药学服务。

四、完善职效考核制度

制定药剂科职效考核制度，细化各项考核指标，坚持执行全面质量考核，通过对各种制度、考核标准的严格执行，实行弹性工作制、整顿劳动纪律，使各部门工作达到规范化、程序化、标准化。

五、加强学科的人才培养

制定药剂科继续学习制度及业务知识定期考核制度，定期开展业务学习及服务技能和态度的培训，提升药学人员专业素质，不断提高病人的满意率。鼓励职工学习计算机知识，提高工作效率，组织药房工作人员和临床医生之间多沟通多交流以促进共同学习共同进步。积极参加院内外组织的各种学术讲座，不断提高业务技术水平，增加业务修养，提高知识内涵，力争20\_\_年度医技人员都取得资格准入;计划二0\_\_年每月组织一次药剂科的课内活动。为响应上级卫生部门的号召每月坚持抽查并点评各临床科室处方50份。

为提高药品质量、临床用药的合理性、推动科室创新发展，以及为我院创造更多更大的社会效益、经济效益，在院领导的指导与扶持下，全科人员将会共同携起手来，集中智慧、凝聚力量、齐心协力、锐意进取、努力工作。以药学服务目标，以质量为中心，为病人和药学的发展尽一份微薄之力!

**药房年度工作总结及工作计划篇7**

营业员是药店的核心之一,一个药店的好与不好,一大半就是看这个药店的营业员如何,药店大多数是做回头客的生意,而药店营业员又要做到小病做医生大病做参谋,要给病人以安全感..等等,药店的营业员可不是闹着玩的..要治好病的同时又要赚到钱,这个才是艺术营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单 还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂，。营业员以微笑服务为主题

我学到了不少的有关于药品方面的知识,也从中总结出了一些我认为比较重要的东西,什么重要什么先做,保证工作质量及提高工作效率。说起工作,一般我都会提前10分钟左右到店里,理理情愫,准备这一天的上班。当看到顾客,我都会微笑的说: 先生,(或其他)您好! 类似的礼貌用语,如对不起 ﹑

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求--药店营业员销售方程式 观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求--药店营业员销售方程式

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢? 察颜观色 通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，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顾客的这些举动，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，顾客是否显示出兴趣，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，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。 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顾客，要尊重顾客的愿望。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客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顾客： 这种消炎药很有效。顾客：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。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：您要买什么?顾客：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顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。 谨慎询问

通过直接性提问去发现顾客的需求与要求时，往往发现顾客会产生抗拒而不是坦诚相告。所以，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害顾客感情为原则。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顾客，再加上有技巧的介绍药品和对顾客进行赞美，以引导顾客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，就是过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使顾客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，就肯定能掌握顾客的真正需求。

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?，然后通过顾客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顾客的表现与反应。

耐心倾听

让顾客畅所欲言，不论顾客的称赞、说明、抱怨、驳斥，还是警告、责难、辱骂，她都会仔细倾听，并适当有所反应，以表示关心和重视。因为顾客所言是难以磨灭的，药店营业员可以从倾听中了解到顾客的购买需求，又因为顾客尊重对那些能认真听自己讲话的人，

愿意去回报。因此，倾听用心听顾客的话，不论对导购新手还是老手，都是一句终身受用不尽的忠告。 倾听如此重要，那么要如何洗耳恭听呢?

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

3、适当发问，帮顾客理出头绪。顾客在说话时，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，也不怕向顾客发问，因为她知道这样做不但会帮助顾客理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励顾客讲话，药店营业员不仅要用目光去鼓励顾客，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，了解顾客的意见与需求。顾客的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让顾客的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到顾客的真正需求之前，就要找出话题，让顾客不停地说下去，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顾客的谈话内容、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顾客想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过顾客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.

**药房年度工作总结及工作计划篇8**

营业员是药店的核心之一，一个药店的好与不好，一大半就是看这个药店的营业员如何，药店大多数是做回头客的生意，而药店营业员又要做到小病做医生大病做参谋，要给病人以安全感。。等等，药店的营业员可不是闹着玩的。。要治好病的同时又要赚到钱，这个才是艺术。

营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单 还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂，。

营业员以微笑服务为主题

我学到了不少的有关于药品方面的知识，也从中总结出了一些我认为比较重要的东西，什么重要什么先做，保证工作质量及提高工作效率。说起工作，一般我都会提前10分钟左右到店里，理理情愫，准备这一天的上班。当看到顾客，我都会微笑的说： “先生，（或其他）您好！” 类似的礼貌用语，如“对不起” ……

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求——药店营业员销售方程式

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求——药店营业员销售方程式 每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢？

察颜观色 通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，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顾客的这些举动，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，顾客是否显示出兴趣，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，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。 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顾客，要尊重顾客的愿望。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客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顾客： “这种消炎药很有效。”顾客：“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。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么？”顾客：“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顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。

谨慎询问

通过直接性提问去发现顾客的需求与要求时，往往发现顾客会产生抗拒而不是坦诚相告。所以，提问一定要以有技巧、巧妙、不伤害顾客感情为原则。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顾客，再加上有技巧的介绍药品和对顾客进行赞美，以引导顾客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，就是过多地询问顾客一些不太重要的问题或是接连不断的提问题，使顾客有种“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，就肯定能掌握顾客的真正需求。

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？”，然后通过顾客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顾客的表现与反应。

耐心倾听

让顾客畅所欲言，不论顾客的称赞、说明、抱怨、驳斥，还是警告、责难、辱骂，她都会仔细倾听，并适当有所反应，以表示关心和重视。因为顾客所言是“难以磨灭的”，药店营业员可以从倾听中了解到顾客的购买需求，又因为顾客尊重对那些能认真听自己讲话的人，愿意去回报。因此，倾听——用心听顾客的话，不论对导购新手还是老手，都是一句终身受用不尽的忠告。 倾听如此重要，那么要如何洗耳恭听呢？

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

3、适当发问，帮顾客理出头绪。顾客在说话时，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，也不怕向顾客发问，因为她知道这样做不但会帮助顾客理出头绪，而且会使谈话更具体生动。为了鼓励顾客讲话，药店营业员不仅要用目光去鼓励顾客，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，了解顾客的意见与需求。顾客的内心常有意见、需要、问题、疑难等等，药店营业员就必须要让顾客的意见发表出来，从而了解需要、解决问题、清除疑难。在药店营业员了解到顾客的真正需求之前，就要找出话题，让顾客不停地说下去，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顾客的谈话内容、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顾客想要什么，必须仔细倾听他们所讲的每一句话，而且通过顾客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

**药房年度工作总结及工作计划篇9**

对于一个终端零售店来说，首先是要有一个专业的管理者；三是要有良好的专业知识做后盾；四是要有一套良好的管理制度。成本核算是相当重要的，对药店成本控制，尽量减少成本，获得利润最大化、最重要的一个是要用心去观察，用心去与顾客交流，留住新客人并发展为回头客，这样的话你就可以做好。具体归纳为以下几点：

1、以药品质量为第一，保障人们安全用药，监督GSP的执行，时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨。

2、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

3、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

4、通过各种渠道了解同行业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有理放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

5、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

6、周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的让我干到积极的我要干。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，带领员工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（七字真言：请，您好，对不起，谢谢，再见），使顾客满意的离开本店。

7、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理都是数据化、科学化管理，与几年前来比对店长的工作要求更加严格，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。

8、在本年度虽然业绩不错，但是还是存在客户的流失问题、新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们的药店。面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强对客户流失量的调查与总结、寻找出流失原因，并且改进

2、对药店成本控制，尽量减少成本，获得利润最大化

3、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

4、对内加强与员工的沟通，加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

5、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

6、加强和各部门的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找