# 2025年药店店长工作总结100六篇(通用)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-07-22

*药店店长工作总结一20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年的2.6倍，这些成绩的取得，除了我店员工的努力之外，与公司的正确决策以及公司各部门的积极支持与配合是分不开的。1、平时注意对员工进行业务素质的提高，积极参加公司组织的各项产品...*

**药店店长工作总结一**

20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年的2.6倍，这些成绩的取得，除了我店员工的努力之外，与公司的正确决策以及公司各部门的积极支持与配合是分不开的。

1、平时注意对员工进行业务素质的提高，积极参加公司组织的各项产品知识培训与促销技巧培训。

2、针对不同消费者，采取不同的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品介绍。

3、会员卡制度的实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店的知名度。

4、及时统计缺货，积极为顾客代购新特药品，还提供送货上门服务。

1、医保定点药店的申请一直没有办下来，流失了很多客户。

2、会员卡刚开始实施不久，很多细节做的还不够完善，没使会员制度发挥更大的用。比如，会员价商品的推出没有形成长效机制，积分兑换的礼品单一等。

3、员工的专业知识欠缺，尤其是药理与病理方面，不能更好的指导患者用药，直接影响到患者用药的疗效及药品的关联销售。

4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素的变化不敏感，不能及时调整经营思路。

1、进一步完善会员制度，及时更新丰富会员价商品与积分兑换礼品，争取做到周周有特价，月月有礼品。

2、为了扩大门店宣传，提升知名度，吸引更多的潜在顾客进店消费，可以有计划的进行社区义诊活动，如免费量血压、测血糖，健康咨询等。另外也可根据不同季节疾病的高发率在店内发放各种疾病的防控方法及日常保健小常识的小册子。

3、要保证上架商品种类齐全，数量充足，结构合理，主动为顾客寻医找药，更好地满足不同顾客的需求。

4、组织员工进行业务素质培训，使员工的专业知识与销售技巧更能适应公司快速发展的需要。

5、通过学习培训使店长保持与时俱进的头脑，充分掌握行业动态与公司经营思路，更好地带领员工做好工作，争取在20xx年，使我店的经营情况稳步提高，创造出更大的效益。

**药店店长工作总结二**

20xx年产品总销售收入225万元，是20xx年的2.6倍，这些成绩的取得，除了我店员工的努力之外，和公司的正确决策以及公司各部门的积极支持和配合是分不开的。

1、平时注意对员工进行业务素质的提高，积极参加公司组织的各项产品知识培训和促销技巧培训。

2、针对不同消费者，采取不同的促销手段，善于抓住顾客消费心理，有针对性地进行产品介绍。

3、会员卡制度的实施，稳定了一部分顾客群，也提升了药店的知名度。

4、及时统计缺货，积极为顾客代购新特药品，还提供送货上门服务。

1、医保定点药店的申请一直没有办下来，流失了很多客户。

2、会员卡刚开始实施不久，很多细节做的还不够完善，没使会员制度发挥更大的用。比如，会员价商品的推出没有形成长效机制，积分兑换的礼品单一等。

3、员工的专业知识欠缺，尤其是药理和病理方面，不能更好的指导患者用药，直接影响到患者用药的疗效及药品的关联销售。

4、店长自身缺乏掌握本行业最新动态，对外界因素的变化不敏感，不能及时调整经营思路。

1、进一步完善会员制度，及时更新丰富会员价商品和积分兑换礼品，争取做到周周有特价，月月有礼品。

2、为了扩大门店宣传，提升知名度，吸引更多的潜在顾客进店消费，可以有计划的进行社区义诊活动，如免费量血压、测血糖，健康咨询等。另外也可根据不同季节疾病的高发率在店内发放各种疾病的防控方法及日常保健小常识的小册子。

3、要保证上架商品种类齐全，数量充足，结构合理，主动为顾客寻医找药，更好地满足不同顾客的需求。

4、组织员工进行业务素质培训，使员工的专业知识和销售技巧更能适应公司快速发展的需要。

5、通过学习培训使店长保持与时俱进的头脑，充分掌握行业动态和公司经营思路，更好地带领员工做好工作，争取在20xx年，使我店的经营情况稳步提高，创造出更大的效益。

**药店店长工作总结三**

优秀的店长必须具有高尚的经营道德、良好的个人品质、强烈的责任感。严格遵 守药店经营规范和各项规章制度，随时把自己置于店员监督之下，以身作则，只 有这样才能具有凝聚力和号召力。

店长讲话不能随心所欲，要得体，有分寸，信守诚诺。俗话说“言必行，行必果”。 只有这样才能对周围的店员产生影响力，从而赢得店员的信任和好评。

在日常经营管理中，店长要按照客观规律办事，用自己的专业知识和经验来搞好 经营管理。当药店遇到困难时，店长更应发挥作用，带领店员努力闯关，使药店尽快走出困境。

俗话说，“打铁先得自身硬”。药店店长必须努力学习、提高业务水平，只有业 务技能过硬，店员才能佩服你、认可你。店长还应尊重知识、尊重人才，对表现 好的店员，要注意发扬其优点，而不能心胸狭隘，嫉妒和压抑人才。

即时时刻刻有坐在火山口上的感觉。药店行业竞争的空前激烈，企业发展的好坏， 都直接影响到个人的生存与发展。如何利用有限的资源去寻求药店最大的生存和 发展空间，成为店长苦苦思索的难题，因而在工作中必须有危机意识，不能有丝 毫懈怠。

开门迎客遇到各种各样的麻烦事，店长要从经营者的角度 去考虑问题，摈弃本位思想，在自己能力范围内，一力承担，趋利避害。

对店员，授之以“鱼”不如授之以“渔”，教以方法和手段，比如商品陈列的方 法、商品组合销售的方法等，并训练其举一反三的能力。有些新员工接待顾客时 有恐惧心理，店长应及时帮助他们消除这种恐惧心理。

对药品市场销售信息、竞争对手、对手销售动态保持高度敏感性，及早准备，并 将信息反馈至总部，以备参考。

店长乃一店之主，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，更 重要的是有坚持和不服输的心态，即要坚持不懈，不轻言放弃。

要成为优秀的药店店长，必须经过长期的专业训练，要精通医学、心理学、营销 学、表演学、口才学、人际沟通以及咨询管理等。不但双手敏捷，双肢勤快，而 且思考灵活。使用双手的是劳工；使用双手与脑袋的是舵手；使用双手、大脑、 心灵的是艺术家；只有使用双手、大脑、心灵再加上双脚的，才是真正优秀的药 店店长。

**药店店长工作总结四**

回首20xx年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们药店全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。 用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、靠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，使顾客满意的离开本店。

6、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，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。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药店。

1.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3.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。

4.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。

**药店店长工作总结五**

早晨出门之前请检查是否遗忘了“更衣柜的钥匙”和自己的身份证——“胸卡”。

当药店店长跨出家门时，就意味着新的一天开始了，在保持心情愉快的同时，应提前20分钟到店。从职工进出口入店并向值勤人员出示“工作证或入店许可证”，然后亲自打出勤卡，同事们见面应互相问候“你好”。

参加工作例会

例会的基本内容：

（1）早例会

①汇报前一天的销售业绩以及重要信息反馈；

②确定工作计划和工作重点；

③清点、准备当日宣传助销用品；

④朗读常用礼貌用语（根据各药店的不同规定）。

（2）晚例会

②店员表现的评估及分析，提出改进建议；

③接受企业上级主管的业务知识技能培训；

④朗读常用礼貌用语（根据各药店的不同规定）。

（3）周、月例会）

②清点、申领下周（月）宣传助销用品；

③导购表现的相互评估及分析，提出改进建议；

④接受企业上级主管的业务知识技能培训；

⑤联谊活动。

注：①每日例会——在药店当日值班的药店店长必须参加；每周、每月例会——所有地区的药店店长必须参加。

②上述每日早、晚和每周、月例会的内容均属独立执行。

2、检查、准备好药品

（1）复点过夜药品。参加完工作例会后，药店店长上岗的第一件事，就是要根据药品平时的摆放规律对照药品帐目，将过夜药品进行过目清点和检查。不论实行正常出勤还是两班倒制，药店店长对隔夜后的药品都要进行复点，以明确责任；对实施“货款合一”由药店店长经手货款的，要复点隔夜帐及备用金，做到心中有数。在复点药品和货款时，如发现疑问或问题，应及时处理。

（2）补充药品。在复点药品的过程中，根据销售规律和市场变化，对款式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，尽量保证当天的销量。对于百货商场和超市的药店店长来说，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，以利于顾客选购。

3、检查药品标签。在复点的同时，药店店长要对药品价格进行逐个检查。对于附带价格标签的药品，应检查价签有无脱落、模糊不清、移放错位的情况。对有脱落现象的要重新制作、有模糊不清的要及时更换、有错位现象的要及时纠正。要重点检查刚刚陈列于货架上的药品，确保标签与药品的货号、品名、产地、规格、单价完全相符。对于无附带价格标签的药品，要及时制作。药品价签应采用国家许可的正规价签，价签上应标明药品的名称、价格、质地、规格、功能、颜色和产地等项。对于需要做样品的药品，都要做到有货有价、货签到位、标签齐全、货价相符。

4、销售辅助工具与助销用品的检查与准备。营业时销售工具和助销用品的准备，是营业前准备工作的一项重要内容，没有完备的工具和用品，要做好营业工作，提高服务质量是不可能的。由于药店经营药品种类的不同，所需要的工具和助销用品也不能一概而论，现只将共性的部分列出。销售工具有电视、录相机、录相带、信号源和接线设备、产品手册、样品、计算机、计算器、备用金、发票、复写纸、销货卡、笔、包装纸、剪子、裁纸刀、绳子以及其它必备的辅助工具。助销用品有灯箱、pop、宣传品、促销品等等。

药店店长要事先预备好必需物、必需量，放置在必要的场所；将必需物品名称和库存量制成容易了解的一览表；将工具与助销品放在固定的位置，并养成使用后归原位的习惯；随时留意工具与助销品是否完好，如有污损破裂现象，要及时更换。

5、做好卖场与药品的清洁整理工作。在营业之前，药店店长首先要把营业场地清理干净，做到通道、货架、橱窗无杂物、无灰尘；其次在药品陈列时要做到“清洁整齐、陈列有序、美观大方、便于选购”，将新产品或当日热销药品放在明显的位置，发现有问题的药品要及时剔除，按规定处理；再次要将顾客使用的试意见簿等擦拭干净，并放在合适的位置；最后要将助销用品摆放整齐，如有破损和污损，需及时更换。此外，还要检查营业照明灯有无故障，如遇当日停电，要准备好其他照明光源。

6、充实药品知识。完成了上述工作之后，如果还未到营业时间，药店店长们则可以利用这段空余时间，将自己的药品知识进行再补充、学习。

营业中的辅助工作药店店长除了要做好营业前的各项准备工作以外，在营业的这段时间里，还有着许多辅助工作要去做。例如：缺货时的及时要货、调货；到货时的收货、拆包、验收；加货时的记帐；将药品整理并及时陈列到货架上；变价时制作药品价签；卖货时及时销帐；交接班时货帐清点以及准备盘点等等。尤其是实行“货款合一”的药店，还有清点货款、办理解款等更为复杂的事宜。这些辅助工作都是由药店店长来承担的，倘若能及时地做好这些辅助工作，便可以加快销售速度、提高服务质量、防止差错事故、加强药店的经营管理。

1、要掌握忙闲规律，积极主动。在一天的营业时间里，各药店、各柜台，都有着各自的营业忙闲规律，也就是说都有着间隔的空隙时间。药店店长应能视其营业忙闲，不放过短促的间隔时间，高效率地做好上述营业中的各种辅助工作；相反，若是药店店长缺乏这个观点，即使有很长的空隙时间，也宁可谈天说地，不去尽其职责，这将严重影响到药店的服务质量。

2、要做到认真负责，及时准确。营业中的辅助工作，难免有些乱中作战的感觉，但药店店长们必须要做到及时而准确。如：要货、调货要及时；对营业前到店直接上货架而不入店内库房的药品，要及时验收，保证单货相符、数量准确、质量完好，绝不能马虎从事；验收后的药品要快速摆上货架，细心入帐。在销售过程中如发现药品质量问题，应暂停出售；若是数量或串号的问题，应及时汇报。药店店长的辅助工作能做到及时，就可保证不会造成人为的脱销；能做到准确，就可避免差错，便于药店的经营管理。

3、要做到职工之间团结互助。不论药店大小都是一个集体，卖场营业时的辅助工作，大家都应该做。不能出现a柜台忙得不可开交，b柜台却闲得无聊这种情况。药店店长既要做顾客的“贴心人”又要做同事的“贴心人”。一个药店能够互相爱护、融洽无间、和谐相处，就可以让整个集体显得更富有生气，更加温暖，因为这使得药店的每一位职工都愿意融入到这个集体中去，愿意为这个集体工作。

4、要坚持先对外、后对内的工作方法。为顾客服务是药店店长的唯一宗旨，接待好每一位顾客是药店店长应尽的职责，不论在任何情况下，药店店长都要把接待好顾客始终放在各项工作的首位。当顾客来到药店时，不管药店店长是在做辅助工作还是互相商量事情，甚至有企业领导在药店布置工作，都不要去管它，应暂停下来，先去招呼顾客，不使顾客久等。

要记住：绝不能因手头上有辅助工作或有企业领导视察工作而怠慢顾客。

接待顾客

1、基本规范用语。接待顾客时的基本规范用语，并不是什么特别的语言，而是一些简短的待客用语。

（1）“欢迎光临”在打招呼的同时，必须注意语调应因人而异，如接待年纪较大的顾客，语调应略为低沉、稳重；接待年纪较轻的顾客，语调应以轻快活泼为宜。药店店长要以礼貌、友善、亲切的心态竭诚为顾客服务，对面向你的来客，都应主动点头，并说“您好”。请记住：微笑可以传达诚意。

|此外，跟顾客打招呼的时机也是很重要的，柜台式药店应该是在顾客一进入店里的时候；开放式药店应是在和顾客视线交接的时候。至于“欢迎再次光临”这句话，是要用在顾客即将离开药店时，店员表示感谢与再次欢迎的话语。

（2）“好的”这是药店店长被顾客呼唤时回答的用语。譬如顾客说“请拿这个给我看一下”，药店店长应面对着顾客，回答顾客“好的”或是“请您稍等一下”之后，再出示药品。

（3）“请您稍等”不管顾客等待的时间长短，只要发生让顾客等待的情况就要说“请您稍等”，在说这句话之前药店店长可以简短地阐述让顾客等候的理由，例如：“我马上去库房查一下有没有您要的药品，请您稍等一下”。就这样，顾客不仅明白为何要等一下，即使等待的时间稍长一些也不会觉得烦躁不安了。

（4）“让您久等了”找到药品后，拿给顾客看的时候要说“让您久等了”或“很抱歉，让您久等了”。

这句话也可以用在药店店长包装好药品交给顾客的时候。

（5）“对不起”这是对顾客的要求无法做到时对其表示歉意的言语。例如：“真对不起，这种药品刚好卖完，不过，请留下您的姓名和电话，一到货，我马上通知您，好吗？及时而又坦诚的“对不起”，能够在很多时候将问题顺利解决。

（6）“谢谢您”这句话可以在接待顾客过程中的任何时候使用，即使对同一顾客使用多次也不用嫌多。此外，当顾客购买完药品要离去时，药店店长也应该以一种感激的心情向顾客说一声“谢谢您的惠顾”，送别顾客。

2。语言表达的艺术。语言，是人们思想交流的工具。言为心声，语为人镜。药店店长每天要接待数以百计的顾客，主要是靠语言这种工具与顾客沟通和交流，药店店长的语言是否热情、礼貌、得体，直接影响着自身和药店的形象。如果只是机械地使用礼貌用语而不带有任何诚意，只会起到相反的作用，影响顾客对药品和服务的满意程度。因此，药店店长在接待顾客时，必须要讲究语言艺术，提高使用接待用语的技巧。

（1）态度要好。态度是指说话时的动作和神情。在销售服务中，有些药店店长受到了顾客的表扬，有些则受到顾客的指责和批评，这是在服务中常发生的事情，主要是由药店店长的态度和表现引起的。

例如：顾客进店，尽管药店店长在行为举动上是服从命令并且听从指挥的，按要求主动地向顾客打了招呼“欢迎光临”，但是，不仅斜眼看着顾客，还面无表情一点笑容也没有；或者对买了东西之后的顾客说：“谢谢”，就粗鲁地推出药品，身体转向另一侧，一点也没有感谢的意思。这些生硬、冷谈的语气和态度会带给顾客非常不愉快的感受。如果药店店长在打招呼时，辅之以点头示意、笑脸相迎，那么给顾客的印象就不同了。所以，主动、热情、耐心、周到的服务态度，不仅要由口头语言来表达，还要与其动作、神态互相配合地表现出来，才能达到语言、动作、神态三者的和谐统一，以取得服务态度最佳的效果。

但是态度也不能好得过分，以过于华丽的言词对待顾客，不仅不能够打动顾客的心，还会使顾客对这个药店店长产生一种“敬而远之”的情绪。

（2）要突出重点和要点。销售用语的重点在于推荐和说明，而其他仅仅是铺垫。因此，药店店长在接待顾客时，必须抓住重点，突出要点，说话要精练、简短，以引起顾客的注意和兴趣。

如：“有康泰克吗？”“有。”；或者“有邦迪创口帖吗？”“请问，您要哪种的？”“哪种比较好？”“这种比较常用。”“就这种了。”“好的。”就这样，简单、短暂的一段对话可以用最少的词语表达出最大的信息量。药店店长在销售服务过程中应力求避免罗嗦。三番五次的重复介绍只会导致自身精力的过度消耗和嗓音嘶哑。

（3）表达要恰当、语气要委婉。恰当就是说话要准确、贴切。表达是否恰当不仅体现在接待中的回答上，还贯穿在整个接待过程的交谈当中，对一些特殊的顾客，要把顾客忌讳的话说得中听一些，让顾客觉得药店店长是尊重和理解他的。如面对一位胖顾客不要说：“您长得太胖，不太适合用这种药。”可换成“身材较丰满”、“很壮实”、“很有福态”；说顾客很瘦，不如说“苗条”；对皮肤较黑的顾客不要说“你的皮肤这么黑……”，应该说“您的肤色较暗”；对想买低档品的顾客，不要说“这个便宜”，而要说“这个价钱比较适中”。另外，在接待顾客时绝对不能涉及顾客的某些生理缺陷，如果实在避免不了，一定要考虑好措词。

**药店店长工作总结六**

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，做员工的表率。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。

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、对药店成本和质量严格监督，保障市民健康。

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，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

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