

药店营业员个人工作计划

篇1：药店营业员个人工作计划

一、工作计划

1、工作立场和心态：

认同自己的服务职业性质，不良情绪不影响工作，愿意用专业知识为顾客服务，体现自我价值。

2、行为举止和仪表：

着装整洁，工牌端正，发型美观得体，仪表大方，举止文明，能使顾客产生信任感。

3、专业服务和态度：

热情招呼，微笑待客，熟练使用礼貌用语。咨询回答专业、耐心、细致、准确，使顾客满意。

4、销售药品：

向顾客推销和推介药品是店员的主要责任。对常见疾病，营业员要能够指导用药。

5、理解处方：

店员要学会辨认处方、分析处方、调配处方，注意配伍禁忌。

6：识别药品真伪：

店要学会如何用感观识别来识别药品的真伪。

7、负责办理商品进货验收和退换。

8、做好药品养护：

掌握药品的本质属性，采取不同的贮藏保管方法对药品进行养护。

9、陈列理货

将到货商品上架，按商品陈列要求整理排面，跟踪堆垛商品销售情况，并及时补货。

10、执行公司的促销计划，检查价格签和促销海报到位情况。

11、积极参加各种培训，努力提高自身素质。

12、贯彻落实gsp。

二、工作流程

1、营业前做好柜台、货架、商品及地面等环境卫生，达到干净、整洁、玻璃明亮。

2、准备营业期间所需用品、用具。

3、补充商品，将柜台上不足的商品补齐，并检查柜台上所列之商品是否齐全，有无新货需及时上柜。

4、营业中应随时保持柜台及货架上的展示商品充足和整齐，不得出现展示商品不足和摆放零乱的现象。

5、检查柜台及库存商品数量是否充足，不足的须及时填写“缺货计划”并通知补货，做到所有商品无断货现象。

6、柜台到货须认真清点验收，及时上柜，同时配合配货员将上柜后余下之商品在储存板或货架上归类堆放整齐。

7、随时作好为顾客提供服务的准备，发现顾客有需要导购及服务的暗示时，应立即上前友善、真诚地为其提供各种服务。

7、观察销售环境，注意防止商品被盗。如有可疑情况和突发事件，沉着冷静，迅速通知其他同事协同处理。

8、努力提高自身业务水平，做到对所负责的每种商品的价格、产地、规格及特性都了如指掌。

9、随时保持商品及环境的卫生。

10、交接班时，应对接班人员告知商品销售已补货和需补货商品情况，做到交接清楚、补货无重复。

11、维护店内设备、设施，爱护公物。

12、营业员必须坚守工作岗位，不得无故串岗、离岗，如有事离岗须向店长及其他员工做好委托。

篇2：药店营业员个人工作计划

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，只要我们用快乐的心去体会，用眼去看待。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。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

结如下：

一.销售业绩分析：

(1) 07年与08年对比;

年份成药销售毛利器械毛利保健品毛利

20XX年XXX

20XX年XXX

(2) 08年完成情况：

08年元月—11月销售额XX。完成全年的X%。

在上面的两年间对比和08年完成情况来看，08年的销售情况并不理想。

二.存在的问题：

1.因奥运会期间含有兴奋剂的药品不能销售，所以影响了一部分的销售额。

2.以前患者从医院看完病拿着处方去我们店买药，可现在去医院挂号的同时发一张卡，医生开药时直接就打到卡里，患者根本就不知道医生开的是什么药。所以，之前跑方的药卖的特别好，虽然毛利不高但是有客观的销售额。可现在一个月也买不了几盒了。

3.顾客经常反映药品价格贵，有的顾客就到别的药店去买了。还有缺货断货的情况。

三.准备改进的措施：.

1.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。

2.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。

3.药品销售技巧：

当顾客走进药店，首先要根据对症买药的原则，往往要对营业员提出有关药品的种种疑问，这就要求营业员具备一定的医药知识，对顾客热情作出对症释疑。只有当顾客的疑虑全部消除以后，明白药物特性和药效，以及有关剂量和服用方法后，顾客方会由购药欲望，转向为购药行为。顾客购药的心愿是药到病除，而营业员也希望做到这一点，说明药效确实好，这样就能留住一定的顾客群。

四.下一年度的工作计划：

1.提高销售意识：

加强D类品种的销售，对每月下发的D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，及时与采购部联系。

每月会员日，提前做好宣传工作尽可能通知到每一位会员。

2.人员管理：

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.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，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

4.GSP复查：

认真填写GSP复查的相关资料，药品陈列做到药品和非药品分开。整理好药品购进验收记录、库存药品养护记录、陈列药品的按月检查记录及近效期药品的催销记录。

以上是我对振兴分店20XX年的工作计划，请领导看我们的实际行动。

篇3：药店营业员个人工作计划

一、工作目标

认真贯彻《药品管理法》《*关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》《中华人民共和国药品管理法实施条例》《药品流通监督管理办法》《关于加强药品零售经营监管有关问题的通知》《关于开展全市药品零售企业专项检查的通知》(国家食品药品监督管理局496号文件)精神，加强对药品零售企业的日常监管，认真查处各种违法行为，进一步规范全区药品流通秩序，确保公众用药安全。

二、检查的范围和对象

全区所有医药零售企业。

三、检查重点内容、方法和处理意见

对全区药品零售企业的人员资质、药品采购、验收、展示、储存和销售情况进行了专项检查，重点检查处方药销售执行情况、处方药和非处方药分类摆放情况、中成药标识标准化情况、处方审核制度执行情况、店内药师情况等

1.严禁药品零售企业以任何形式出租或转让专柜。禁止药品供应商以任何形式进入药品零售企业销售或代销其产品。本药店零售企业的非官方销售人员不得在店内销售药品，不得从事药品宣传或促销活动。违反规定的，按《药品管理法》第82条处理。

2.药品零售企业必须从合法的药品生产和批发企业进货。检查购买渠道是否合法，是否存在“挂靠”或“过票”个人(或无证单位)购买药品等非法渠道。从非法渠道进货的，按《药品管理法》第80条查处。

3.药品零售企业在采购药品时，必须索取、核对和保管供应商的有关证明、资料和销售凭证(销售凭证应出具供应商名称、药品名称、生产厂家、批号、数量和价格等内容)。发现供应商的相关证明、资料、销售凭证未按规定进行核对和留存的，按《药品流通监督管理办法》第30条进行查处；责令限期改正，给予警告；逾期不改正的，处以五千元至二万元罚款。

4.药品零售企业必须建立并执行进货验收制度，依法对购进药品进行逐批验收和备案。未经验收，不得在柜台上展示和销售。购销记录必须注明通用名、剂型、规格、批号、有效期、生产厂家、买方(卖方)、数量、价格和购买日期(卖方)。检查药品零售企业是否按规定分批接受和记录采购药品。柜台陈列和仓库存放的药品无验收记录的，按《药品管理法》第85条查处：责令改正，给予警告；情节严重的，撤销《药品经营许可证》。

5、药品零售企业必须配备相应的药学技术人员。从事处方药和甲类非处方药的药品零售企业，应当配备经依法认证的执业药师或者其他药学技术人员；药学技术人员必须每年按照省人事厅和省食品药品监督管理局的规定参加继续教育，完成规定的学分后方可上岗工作

；从事医药商品销售人员、保管员等16种工种的人员，必须持有医药行业特定工种的专业技能证书。违反规定。根据《药品管理法》第79条。同时，分行将对现有医药零售企业的医药技术人员和其他员工进行清理和重新登记。

6.药品零售企业必须实行处方药和非处方药分类管理制度。检查处方药和非处方药分类管理制度的执行情况，是否按规定销售药品；检查留存的处方是否与销售额一致。违法的，依照《药品流通监督管理办法》第三十八条第一款的规定查处：责令改正，给予警告；逾期不改或情节严重的，处以一千元罚款。

检查处方是否经过药师审核签字；注册处方药是否与销售数量相符，注册内容是否符合要求，是否存在违规行为，按《药品管理法》第79条查处。

7.药品零售企业的药品技术服务人员应当向消费者正确介绍药品的性能、用途、禁忌和注意事项，不得夸大药品的功效，不得以药品的名义向消费者介绍和推荐非药品。药品零售企业经营处方药的，要求至少有一名药师值班。不当班销售处方药的，依照本条第二款的规定查处

9.药品零售企业应严格执行《药品流通监督管理办法》、《药品流通监督管理办法》等相关规定。不得擅自中止或者向消费者发布广告，不得以非药品冒充药品。违反规定的，移交工商行政管理部门处理。

10.在检查过程中，不符合《药品广告审查办法》、《医疗器械广告审查办法》、《药品管理法》、《*关于加强食品等产品质量监督管理的'特定规定'》等相关规定的。一经查实，必须依法处理。情节严重的，依法撤销《药品管理法实施条例》。

四.工作安排和进展

7月23日至10月31日进行专项检查。它分三个阶段进行。

1.准备部署阶段(7月23日-8月27日):根据市局实施方案，结合本地工作实际和工作重点，制定具体工作方案。

2.组织实施阶段(7月28日-10月26日):根据工作计划组织开展检查工作。

3.检查总结阶段(8月27日-10月31日):对辖区内专项检查工作进行总结，对专项检查情况、发现的问题和调查结果进行总结，并将总结材料上报市局检查处。