心得体会

在现今这个弱肉强食的社会里，越来越多的药店矗立起来，此时任何药店都会面临营业员流失的问题，营业员流失率过高会对销售产生很大影响。从业人员的工作性质以及对年龄的一些限制，是营业员流失的客观现实。作为一个药店管理者，要从根本上提高营业员的素质并改善其工作心态，向其传达药店的企业文化，使其对药店产生信心和信任，真正感觉自己是药店的一员，从而保证营业员的稳定性。

 药店对营业员制定的服务规范是必须遵守的，原则问题上坚持严肃、严格，如日常的考勤、各项报表的提交、现场劳动纪律等，一定要遵照员工管理制度执行，对该处罚的不可手软，这样才能使整个队伍有序规范。另一方面，营业员情绪的好坏直接影响到销售热情，要对其思想动态加以关注，帮助和关心生活中有困难的营业员，体现管理人性化。此时应该因人制宜: 不要期望店员都是全能选手，关键是让其发挥自己的优势。一个门店的员工是由年龄、性格、经验、悟性不同的人组成，要想建立高效、有纪律的团队，店长应赏罚分明、树立榜样。采取一对一的谈话，帮助店员成长，让店员明确自己的闪光点，并加以扩展。那要如何激励药店员工呢？如果我们相信每一位员工都具有内在动力的话，店长们就需要学习如何才能激发这种内在的积极性。当你意识到这点，并且愿意主动采取行动，那么我们就要做到对员工的工作表示赞扬、耐心和关注，让店员对改进工作流程承担更多的责任，赞扬那些默默无闻的员工——而不仅仅是善于表达自己的员工，与员工分享你的见解，鼓励员工为他们自己做些事情，鼓励创新。

很多店长都是牛哄哄的，认为店员都是为他们服务的，首先我们应该清楚，谁在直接为企业创造价值、创造业绩，创造销售，我们的答案是员工，店长、店员都是为门店服务的，员工服务于顾客，我们每个月的收入来源于顾客，顾客产生消费，每个人的工资是店长和店员集体努力的结果，给顾客提供了满意的商品和满意的服务，顾客为我们付了工资，要清楚一个概念，顾客是员工的上帝，员工是全店的上帝。

一个门店就是一个小家庭，门店的所有人都是家庭的一份子，只有家庭和睦了，我们才能以更好的状态和热情投入到工作当中，在店长的带领下才能在太极这个大家庭里更好的发展。