**拥抱改变，为尊严而战**

初到门店，觉得药店营业员的工作看似简单，但要把工作做好，却不容易。首先，我必须要熟悉药店的工作流程，学习新药品知识。每天营业前的准备事项、门店的收银系统、医保系统及POS机系统的检查，药品陈列等工作都要一一确认，尽心尽力的做好每个细节，以饱满的热情迎接新的一天。工作中我严格要求自己，认真及时做好领导主旨的每项任务，虚心向同事请教学习，积极参加公司的培训，做好培训笔记。

在试用期的工作过程中，不仅让我学到了许多知识和技能，而且在实际工作还发现自己还是有很多不足的地方。今后定必认真总结，及时反思，多向别人学习，使自己不断进步，日渐完善，同时紧记"不论遇到什么困难，不要对自己失去信心"这个道理。

一直以来我都以合格的药店营业员来要求自己，要有好的服务态度和好的销售技巧。日常工作中要礼貌热心的接待顾客，接受顾客的咨询，了解患者身体状况，为患者提供安全有效、价格合理的药物，销售药品中更要对顾客微笑服务，多听顾客说，让顾客觉得你为他想，取得信任才会更加长远。药学知识、公司毛利品种及销售技巧也是今后学习的重点。有了扎实药学知识，才能更好的为顾客服务，才能将销售额提高。利用自己所学的知识推荐药品并有效的治愈顾客的疾病，才可以让顾客更加相信我们介绍的产品，但同时，我也发现自身的不足，在以后的工作中，我将坚持运用“销售八步曲”和瑞雪软件，加强药品知识销售技巧的学习，用学到的知识服务顾客，逐渐提提升自己。在短短的几个月里，“为尊严而战”是过去的一年每个太极人刻骨铭心的记忆。这句口号不是一句空话，去年不管是在微信群里，还是去总公司会议室的墙上，都可以看见这样的口号，虽然以前没能和大家一起见证公司的壮大，不过在这氛围中已经感受到了要多努力，多学，在年末工作中天加班有喜有乐也有，也有泄气的时候，但是大家都在努力我也不能停止。在大家一起的努力中大家一起朝着目标最终完成了任务。

在2017接下来的工作中我还需要进一步了解店内各个系统流程，并对药品收货，调拨等加强学习，尽快熟练，努力攻破业务上每一个难点，做到每个环节心中有数，为事业的长足发展奠定基础。1、认真学习和执行相关医药法规，不断加强自身品德修养，始终坚持以全心全意为广大群众服务为宗旨，工作勤勤恳恳，任劳任怨，尽心尽责，对技术精益求精，刻苦钻研业务技术，努力提高业务技术水平，圆满完成各项工作任务。

2、作为一名药店工作人员，特别是药品销售人员，时刻提醒自己的工作职责，以安全用药为第一，辅以耐心周全的服务及疗效。我时常在想，我们的药店销售情况就是这样，只要顾客进门站在你前面，不需要说一个字，你就要知道他什么情况买什么药（当然这是老顾客或第一次曾配过药的），经过努力的学习，不断的掌握方法，做到了用记忆武装了头脑，进一步掌握了一项技能，提高自身能力，推动工作。

3、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，部分门店药品陈列比较混乱，部份药品并没按标示存放，这在药品管理法上极其不符，并在销售中也 带来一定的不便，而且各标志不明显，甚至有些已脱落，2017年我将利用工作之余将各种药品作分类存放，这样店堂安然有序，更节约工作时间提高了工作效率。

4、我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。从现在开始会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作和经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

5、强化优质服务。在药店为顾客提供休息桌椅；提供服药开水和用具；提供中药饮片煎药；免费医师咨询服务、用药指导、健康咨询；同时为顾客订购药品；装订了意见簿等，受到了百姓的好评和赞誉。在药店设置服务宣传栏，为顾客提供“购药须知”“服务承诺”“ 经营守则”等信息。我们把顾客监督作为完善自我、树立良好形象和企业发展的推动力。在经营中得到顾客的信赖与支持，而且，顾客进店率和销售量都名列前茅，企业的经济效益和社会效益实现了双丰收提升业务水平。我们在每周日的早会组织员工学习相关法律法规、业务常识和药品知识，使员工的服务水平、技能和主动性、自觉性得到了很大提高，能热情服务顾客、专业服务顾客。在平时自我学习药品知识培训辅导，全面提高自我的综合素质，精益求精的为广大消费者服务。

在今后的工作中我们会不断提高应变能力、注重细节管理、强化优质报务、提升药店形象、创一流向更高的标准而努力，更好的满足广大消费者的需求，保证顾客用药安全有效，保证做到最好的自己。

王伽璐

2017年1月11日