培训心得

 尊敬的各位老师们：

 您们好！

 首先是在综合服务部的培训中，我们了解了公司的制度，企业文化及公司的经营理念，让我们对上善有了更清楚的认识。同时也更加的被上善所吸引。 其次，在产品培训中，我们了解了公司的经营产品，对每个产品都进行了深入的学习了解。让我们不仅把握了产品的基本信息，也让我们对公司充满了信心。培训过程中，张经理不厌其烦的为我们仔细的讲解，让我们心存感激，同时，讲解产品时的风趣幽默也让我们大家在学习中愉快的度过。我们大家都很喜欢她。 再后来，其他各部门的同事为我们讲解了以后工作中要注意的地方，

通过这三天的培训，给我的感处还是挺深的，在这三天里，在这三天里我收获了很多知识，结识了很多同事，受益匪浅。

首先，对于电脑方面，老实说，我一窍不通，虽然我刚从医院实习出来，但是在医院的时候基本没碰电脑。因为在医院，我们只负责拿药，打印处方书写用法用量。一切交给医师发药，因为我们没有资格发药，只有医师才有资格把药发到病人的手上。

 但我知道这不是我对电脑不熟的借口，踏入太极大药房的那一刻起，我们就该接受新的任务，接受新的生活，接受新的环境并不断地完善自己，努力去做好每一件事，在医院，还有医师，我们不曾与患者面对面的递交药品，然而现在的我们是面对患者，自己犹如老师，所有的责任都需要自己去扛。

 培训第一天，讲了收银以及销售方面的知识，在老师的讲解下，我基本掌握了，如 收银八部曲：1 打招呼，来有迎声，您好！2 询问有无会员卡？您好，请问您是我们的会员吗？如果是正确输入会员号，如果不是您好，我免费帮你办理一张会员卡吧，既可以选购会员，商品还可以享受会员短信讲座以及健康信息，3 、介绍促销活动，今天我们有活动，消费满XX元尽可享受活动优惠政策，收银台的小物品，如护手霜…4 、商品录入报出商品名称，数量价格，商品入袋，收银员需核对批号和电脑下账是否一致。5 付款方式，请问刷卡还是付现金？6 唱收 唱付收您X元，找您X元。确认顾客支付金额并检查是否有伪钞。确认后打印出购物小票，找出正确零钱回购物小票，一起双手递送，票当前点清。社保超过200元按规定登记。7 温馨提示，请拿好你的物品。8 送客，请慢走。

 还有销售八步曲，招呼：你好！请问需要什么帮助？问病患对象，请问是你本人，还是其他人，问就医史，去过医院吗？问用要史，服用过什么药，病症的基本症状？确定病情初步诊断，根据您的症状是…病。推荐药品可根据顾客情况推荐，一般推荐1到3个不同价位，档次的药品，联合用药，感冒联合感冒冲剂，感冒小孩儿关联退热贴，成人关联对乙酰氨基酚，健康提醒和营养素保健品的跟讲，介意补充多种维生素，提高机体的抵抗力。生活注意事项，多喝水，多休息，吃一些清淡容易消化的食物…

 空间管理部分也讲了很多，也了解了一些，比如，不准厂家私自陈列宣传物料，有执行单，不准不按要求陈列 无卡 吊旗 pop陈列有序，不准在卖场放置私人物品，公私分明。 更重要的是处方的管理办法，处方只限于18岁以上64岁以下的成人购买。含麻黄碱的复方制剂，所有的含麻制剂都要集中存放。购买人凭身份证，电子扫码登记。72小时之间购买不得超过两个最小包装。

 第二天培训中讲到中华人民共和国消防法中，我撑握了，火灾预防，落实消防安全责任制，制定本单位的消防安全制度，消防安全操作规程制定灭火和应急。疏散预案，配置防设施，器材设置，消防安全标志，并定期组织检验维修确保完好有效。保证疏散通道安全出口，消防车通道畅通。

 灭火救援，灭火器使用方法：去就近的灭火器，将灭火器上的保险销拔下，人处于上风方向，距燃烧务3到4米处。手紧握喇叭口对准火焰根部，另一只手将启闭阀压把压下，左右扫射，有近向远，向前推进。

第三天培训，关于药品生产质量管理规范跟踪检查主要内容，了解了药品建立追溯系统，非法经营，相关人员未能有效履行职责，未按规定陈列储存药品。

除此之外运营部、质管部、购物部的同事也分别为我们讲解了一些工作中需要了解注意的地方，例如运营部是如何备货的，他的发货流程是怎样的，面对退货客户，退获流程是怎样的，及如何申请样品。在这个学习过程中，同事为我们仔细的讲解，我们有什么问题他也都耐心的回答。对于运营部为我们的耐心、细心讲解。我们大家都很耐性。

接着最后一节蒋董事长为我们上了一堂经验交流课，她以她自身的经历告诉我们，不论做什么事情都要坚持下去，同时要在自己的职位做到无人可以代替，这样才能在竞争中不被淘汰，乔经理的分享让我们感触多多，他告诫我们在未来的工作中，我们需要去挑战自己、超越自己、要有永不言败的精神。同时要学会做一个能管理自己的人，要对自己的时间、能力、纪律都要学会如何管理，这样才具备做为一个成功者的基本条件。在工作上，乔经理告诉我们要能吃苦，面对失败要勇敢面对，不为失败找借口，要想办法找出路。总之就是在工作中要做到坚持、积累、对人真诚、能够吃苦这样才能在战胜困难。

最后培训结束后大家都去我们的太极大药房旗舰店参观了，里面给人的感觉是舒服整洁。里面的工作人员服务态度也非常好。我们要以他们为榜样，不断的提升自己，更上一层楼。

 时间 2019.3.21

 姓名 张阿几