全国高职高专药品类专业卫生部“十一五”规划教材

供药品经营与管理、药学专业用

药品营销心理学

主编 丛 媛

人民卫生出版社

全国高职高专药品类专业卫生部“十一五”规划教材

供药品经营与管理、药学专业用

药品营销心理学

主　编　丛　媛

副主编　李丽华

编　者（以姓氏笔画为序）

卫军锋（山西生物应用职业技术学院）

丛　媛（山东医学高等专科学校）

李　茹（山东医学高等专科学校）

李丽华（黑龙江卫生学校）

李洪华（重庆医药高等专科学校）

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

药品营销心理学/丛媛主编. —北京:人民卫生出版社,2009.1

ISBN 978-7-117-10777-8

Ⅰ.药… Ⅱ.丛… Ⅲ.药品-市场心理学-高等学校:技术学校-教材 Ⅳ.F724.73

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 168871 号

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

药品营销心理学

主　　编:丛　媛
出版发行:人民卫生出版社(中继线 010-67616688)
地　　址:北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼
邮　　编:100078
网　　址:http://www.pmph.com
E-mail:pmph@pmph.com
购书热线:010-67605754　010-65264830
印　　刷:中国农业出版社印刷厂
经　　销:新华书店
开　　本:787×1092　1/16　　印张:10.5
字　　数:243 千字
版　　次:2009 年 1 月第 1 版　　2009 年 1 月第 1 版第 1 次印刷
标准书号:ISBN 978-7-117-10777-8/R·10778
定　　价:19.00 元

版权所有,侵权必究,打击盗版举报电话:010-87613394
(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

全国高职高专药品类专业卫生部“十一五”规划教材

出版说明

在国家大力发展职业教育和高等职业教育办学指导思想不断成熟、培养目标逐步明确的新形势下，为了进一步贯彻落实教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高[2006]16号）精神，将教材建设工作，与强化学生职业技能培养，和以就业为导向的课程建设与改革的工作密切结合起来，使教材建设紧紧跟上课程建设与改革的步伐，适应当前高等职业教育教学改革与发展的需要。因此，在规划组织编写教材之前，在教育部和卫生部的领导下，在教育部高职高专药品类专业教育教学指导委员会专家的大力支持下，首先由卫生部教材办公室组织、全国高职高专药品类专业教育教材建设指导委员会指导、部分院校牵头、全国80余所高职高专院校和20余家医药企业的560余位教师及工程技术与管理人员共同参与，历时近2年对高职高专药品类的药品经营与管理、药物制剂技术、化学制药技术、生物制药技术、中药制药技术专业和药学专业的课程体系和课程标准展开了调查分析研究。深入分析研究各专业职业岗位（群）的任职要求和有关职业资格标准，明确各专业职业岗位的知识、技能及素质培养目标，初步构建符合我国职业教育实际、适合专业培养目标要求的课程体系；以适应当前高职高专教学改革实际、突出职业技能培养为核心，分析研究各门课程的课程标准。在此基础上先后起草编制了教学计划和教学大纲草稿。其间多次召开专门会议，就教学计划和教学大纲草稿反复讨论修改，并广泛听取有关学校的意见，几易其稿，使其不断完善。最后，卫生部教材办公室邀请教育部高职高专药品类专业教育教学指导委员会和全国高职高专药品类专业教育教材建设指导委员会的部分专家及教学计划牵头起草负责人参加6个专业教学计划和教学大纲的统稿审定稿会议，对教学计划和教学大纲的内容进行了最后审定，对体例、风格等做了全面统一。

在上述扎实工作的基础上，卫生部教材办公室规划了高职高专教育药品类6个专业69种卫生部“十一五”规划教材，并在全国范围内进行了教材主编、编者的遴选，全国80余所高职高专院校（含中医药高职高专院校）和20余家医药企业的930余位教师及工程技术与管理人员积极申报了主编、副主编或编者，通过公开、公平、公证的遴选，近600名申报者被卫生部教材办公室聘任为主编、副主编或编者。然后依据教学计划和教学大纲组织编写了具有鲜明的高职高专教育特色的教材，并将由人民卫生出版社陆续出版发行，供以上6个专业教学使用。下面教材目录中除最后14种仅供中药制药技术专业教学使用的教材将于2009年6月出版外，其余55种教材均将于2008年12月底出版。

本套教材具有以下特点：

1. 科学、规范，具有鲜明的高职高专教育特色，体现课程建设与改革成果

由于本套教材的规划和编写，是建立在科学、深入研究上述6个专业的课程体系和

课程标准之后编制的教学计划和教学大纲基础上，因此编写教材内容科学、规范，而具有鲜明的高职高专教育特色。

2. 简化基础理论，侧重知识的应用，突出培养职业能力

教材基础理论知识坚持“实用为主，必需、够用为度”的原则，不追求学科自身内容的系统、完整，简化理论知识的阐释或推导，注重理论联系实际，充实应用实例的内容，“以例释理”，将基础理论融入大量的实例解析或案例分析中，以培养学生应用理论知识分析问题和解决问题的能力。

3. 教材内容整体优化

专业基础课教材围绕后续课程教材设计编写内容；专业课教材突出实践性，根据岗位需要或工作过程设计内容，与生产实践、职业资格标准（技能鉴定）对接。听取“下家”（包括后续课程和职业岗位一线经验丰富的专家）对教材编写的意见。使教材的内容得到整体优化，围绕后续课程、职业资格标准和职业岗位的需要编写教材。

4. 教材编写形式模块化

（1）理论课程教材：除教材主体内容外，本套教材在各部分内容中设立了“学习目标”、“知识链接”、“课堂互动”、“实例解析（案例分析）”、“知识拓展”、“学习小结”、“目标检测”等模块。以提高学生学习的目的性和主动性，增强教材的知识性和趣味性，强化知识的应用和技能培养，提高分析问题、解决问题的能力。

“学习目标”主要让学生首先了解所要学习的知识、接受训练的技能，与本课程后续内容、与后续课程或职业岗位的联系，并了解在知识、能力方面的要求，增强学生学习的目的性和主动性。

“知识链接”主要是对教材内容的必要补充，介绍学生应当掌握的常识性知识或有利于帮助理解和掌握课堂内容的知识，以便于更好的学习理解、掌握教材内容，而不是随意扩充教材的内容。

“课堂互动”是针对课堂涉及的知识，联系生活实际、岗位实际和社会实际，以老师提问学生回答或学生间相互讨论等多种形式给出题目，在师生或学生之间进行互动，以提高学生理论联系实际和增强学生应用知识分析问题、解决问题的能力，同时激发学生的学习兴趣，提高学生学习的自觉性和目的性。

“实例解析（案例分析）”主要结合基本理论知识，列举实例或案例，既有利于培养学生应用理论知识分析问题和解决问题的能力，又增强教材内容的可读性，收到以例释理的效果。

“知识拓展”适当增补有关进展类知识，让学生了解与职业有关的本学科理论、技术的发展前沿。

“学习小结”分“学习内容”、“学习方法体会”两部分。以图表形式简明归纳各章主要内容；以文字叙述形式简要介绍学习本章内容的方法体会，让学生应用比较恰当的方法学好有关知识、熟练掌握有关技能。

“目标检测”主要包括选择题、简答题、实例分析3种题型，其中适当增加了知识的应用和职业技能操作、训练方面测试的内容。让学生通过练习题形式对学习目标进行检测。

（2）实验实训课程教材：分实训目的、实训内容、实训步骤、实训提示、实训思考、实

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

训体会、实训报告、实训测试等模块编写。

5. 多媒体教材配套

部分教材因理论性或操作性强，在有条件情况下，组织编写了多媒体配套教材，以便于教学及学生学习掌握有关知识和相关技能。

本套教材的编写，教育部、卫生部有关领导以及教育部高职高专药品类专业教育教学指导委员会领导和专家给予了大力支持与指导，得到了全国数十所院校和部分企业领导、专家和教师的积极支持和参与。在此，对有关单位和个人表示衷心的感谢！希望本套规划教材对高职高专药品类专业高素质技能型专门人才的培养和教育教学改革能够产生积极的推动作用，能够在各校的教学使用中以及在探索课程体系、课程标准和教材的建设与改革的进程中，获得宝贵的意见，以便不断修订完善，更好地满足教学的需要。

卫生部教材办公室
全国高职高专药品类专业教育教材建设指导委员会
人民卫生出版社
2008年11月

附：全国高职高专药品类专业卫生部“十一五”规划教材
教材目录

序号	教材名称	主　编	适用专业
1	医药数理统计	薛洲恩	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
2	基础化学*	陆家政　傅春华	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
3	无机化学☆	牛秀明　吴　瑛	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
4	分析化学☆***	谢庆娟　杨其绛	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
5	分析化学实践指导	谢庆娟　杨其绛	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术

序号	教材名称	主　编	适用专业
6	有机化学☆	刘　斌　陈任宏	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
7	生物化学	王易振　李清秀	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、中药制药技术
8	药事管理与法规☆	杨世民　丁　勇	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
9	公共关系基础	秦东华	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
10	实用写作	刘　静	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
11	文献检索	胡家荣	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
12	人体解剖生理学	郭少三　武天安	药学、药品经营与管理
13	微生物学与免疫学	甘晓玲　黄建林	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、中药制药技术
14	微生物学与免疫学实践指导	甘晓玲　黄建林	药学、药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术、中药制药技术
15	天然药物学***	艾继周	药学
16	天然药物学实训	艾继周　沈　力	药学
17	药理学☆	王迎新　弥　曼	药学、药品经营与管理
18	药剂学☆	张琦岩　孙耀华	药学、药品经营与管理
19	药剂学实验实训	张琦岩　孙耀华	药学、药品经营与管理
20	药物分析	孙　莹　吕　洁	药学、药品经营与管理
21	药物分析实验实训	孙　莹　吕　洁	药学、药品经营与管理
22	药物化学***	葛淑兰　张玉祥	药学、药品经营与管理

序号	教材名称	主　编	适用专业
23	天然药物化学☆	吴剑峰　王　宁	药学、药物制剂技术
24	医院药学概要	张明淑	药学专业医院药学方向
25	中医药学概论	许兆亮	药品经营与管理、药物制剂技术、生物制药技术专业及药学专业医院药学方向
26	药品营销心理学	丛　媛	药品经营与管理专业及药学专业药品经营与管理方向
27	会计学基础与财务管理	邱秀荣	药品经营与管理
28	临床医学概要	唐省三　郭　毅	药品经营与管理、药学专业
29	药品市场营销学	董国俊	药品经营与管理、药学、药物制剂技术、化学制药技术、生物制药技术、中药制药技术
30	临床药物治疗学	曹　红	药品经营与管理专业及药学专业医院药学方向
31	临床药物治疗学实训	曹　红	药品经营与管理专业及药学专业医院药学方向
32	药品经营企业管理学基础	王树春	药品经营与管理专业及药学专业药品经营与管理方向
33	药品经营质量管理	杨万波	药品经营与管理
34	药品储存与养护	徐世义	药品经营与管理、中药制药技术专业及药学专业药品经营与管理方向
35	药品经营管理法律教程	李朝霞	药品经营与管理专业及药学专业药品经营与管理方向
36	实用物理化学***	沈雪松	药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术
37	医学基础	邓步华	药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
38	药品生产质量管理	罗文华	药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
39	安全生产知识	张之东	药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术专业及药学专业药物制剂方向

序号	教材名称	主　编	适用专业
40	实用药物学基础**	丁　丰	药物制剂技术、生物制药技术
41	药物制剂技术***	张健泓	药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术
42	药物检测技术	王金香	药物制剂技术、化学制药技术专业及药学专业药物检验方向
43	药物制剂设备	邓才彬　王　泽	药物制剂技术专业及药学专业药物制剂方向
44	药物制剂辅料与包装材料	王晓林	药物制剂技术、中药制药技术专业及药学专业药物制剂方向
45	化工制图	孙安荣　刘德玲	药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
46	化工制图绘图与识图训练	孙安荣　刘德玲	药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中药制药技术
47	药物合成技术***	唐跃平	化学制药技术
48	制药过程原理及设备	印建和	化学制药技术
49	药物分离与纯化技术	张雪荣	化学制药技术
50	生物制药工艺学	陈电容　朱照静	生物制药技术
51	生物制药工艺学实验实训	周双林	生物制药技术
52	生物药物检测技术	俞松林	生物制药技术
53	生物制药设备***	罗合春	生物制药技术
54	生物药品***	须　建	生物制药技术
55	生物工程概论	程　龙	生物制药技术
56	中医基本理论	唐永忠	中药制药技术
57	实用中药	严　振　谢光远	中药制药技术
58	方剂与中成药	吴俊荣	中药制药技术
59	中药鉴定技术	杨嘉玲　李炳生	中药制药技术
60	中药药理学	宋光熠	中药制药技术
61	中药化学实用技术	杨　红　冯维希	中药制药技术

序号	教材名称	主　编	适用专业
62	中药炮制技术	张中社	中药制药技术
63	中药制药设备	刘精婵	中药制药技术
64	中药制剂技术	汪小根　刘德军	中药制药技术
65	中药制剂检测技术	梁延寿	中药制药技术
66	中药鉴定技能训练	刘　颖	中药制药技术
67	中药前处理技能综合训练	庄义修	中药制药技术
68	中药制剂生产技能综合训练	李　洪　易生富	中药制药技术
69	中药制剂检测技能训练	张钦德	中药制药技术

共57门主干教材，12门实验实训教材。☆为普通高等教育“十一五”国家级规划教材；* 部分专业或院校将无机化学与分析化学两门课程整合而成基础化学，因此上述《基础化学》、《无机化学》、《分析化学》三种教材可由学校决定使用《基础化学》，或《无机化学》、《分析化学》；** 《实用药物学基础》由药物化学、药理学、药物治疗学三门课程整合而成编写的教材；*** 本教材有配套光盘。

全国高职高专药品类专业教育教材建设指导委员会

成员名单

主任委员

严　振　　广东食品药品职业学院

副主任委员

周晓明　　山西生物应用职业技术学院
刘俊义　　北京大学药学院
邬瑞斌　　中国药科大学高等职业技术学院

委　员

李淑惠　　长春医学高等专科学校
彭代银　　安徽中医学院
弥　曼　　西安医学院
王自勇　　浙江医药高等专科学校
徐世义　　沈阳药科大学高等职业技术学院
简　晖　　江西中医学院
张俊松　　深圳职业技术学院
姚　军　　浙江省食品药品监督管理局
刘　斌　　天津医学高等专科学校
艾继周　　重庆医药高等专科学校
王　宁　　山东医学高等专科学校
何国熙　　广州医药集团有限公司
李春波　　浙江医药股份有限公司
付源龙　　太原晋阳制药厂
罗兴洪　　先声药业集团
于文国　　河北化工医药职业技术学院
毛云飞　　扬州工业职业技术学院
延君丽　　成都大学医护学院

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

前　言

随着社会经济的不断发展，人们对健康的关注越来越多，药品作为一种特殊的商品与广大人民群众的关系也极为密切。随着医药市场的繁荣，药品的种类日益增多，药品营销中的各种矛盾也日益复杂。作为特殊的商品，药品的消费群体广泛，药品营销的影响因素也很多、很复杂。因此，加强对药品市场的管理，培养高素质的药品经营人员，保证用药的安全与有效等是摆在我们面前的刻不容缓的责任。为此，编写了这本《药品营销心理学》教材，旨在为高职高专药品类专业培养新时期合格的高素质技能型专门人才作出一点贡献。

卫生部教材办公室于2008年1月23日～25日在北京召开了全国高等学校高职高专药品类专业教学计划教学大纲审定会议暨卫生部“十一五”规划教材主编人会议，正式开始教材编写和大纲起草工作。在此之前，专家已对高职高专药品类专业教材进行了调查、论证和研讨；在卫生部教材办公室的主持与指导下，本着学校培养目标与企业的要求相结合、工作实践与学习相结合的编写要求确定了本轮高职高专药品类药学专业、药品经营与管理专业、药物制剂技术专业、化学制药技术专业和生物制药技术专业教学计划、教学大纲和五个专业卫生部“十一五”规划教材的编写要求。

《药品营销心理学》作为一门新兴的、应用型教材，在编写中我们力求体现高职高专教育的特点，注重学生职业技能的培养，坚持理论知识“必需、够用、实用”的原则，突出知识的应用，强化职业技能的训练，淡化学科意识，切实为培养高素质技能型专门人才而服务，并针对培养目标和职业岗位的需求选取内容。

我们要培养的目标为高素质的技能型人才，不是复合型，更不是理论型。因此，在将必需的心理学基础知识交代清楚之后，我们就进入了对药品消费者的心理、药品营销及消费心理的主要影响因素的讨论，以及咨询、沟通策略对药品营销的影响等内容的讨论。在编写过程中，我们努力贯彻“以服务为宗旨，以就业为导向”的课程建设指导方针。紧扣高职高专药品类专业教学改革、课程建设的要求和基本思路，全体参编人员尽职尽责，在力求“简明扼要、重点突出、生动清晰”的同时，力争体现时代特征，反映当前职业岗位所需要的新技术、新知识；经过大家的编写、互审、再修改、再互审等阶段，最终集体定稿。

本书共分8章，各章编写的主要人员：丛媛：第一章及第七章内容；李丽华：第二章部分内容及第八章；李茹：第三章；卫军峰：第四章及第六章；李洪华：第五章。

本教材在编写过程中始终受到卫生部教材办公室和人民卫生出版社的密切关注，得到了山东医学高等专科学校、黑龙江卫生学校、山西生物应用职业技术学院和重庆医药高等专科学校等单位领导和同志们的热情支持及帮助，在此一并表示衷心的感谢。

《药品营销心理学》是为适应时代需要而产生的，属于应用心理学的分支学科。目前，在国内很少见到有关《药品营销心理学》的参考资料，所以许多内容还有待发展研究。由于作者的学识水平和所获得的信息有限，难免存在不足和疏漏之处，敬请读者及广大同行批评指正、不吝赐教，以便再版时纠正和补充。

本书主要供高职高专类药品经营与管理、药学专业学生使用，中医药学、中药制药技术、化学制药技术、生物制药技术、药物制剂技术等专业的学生及工作人员也可参阅。

谨此向所有帮助、关注和支持本教材出版的工作人员表示衷心的感谢！

编 者

2008 年 9 月 28 日

目　录

第一章　绪论 …… 1
第一节　药品营销心理学概述 …… 1
一、药品营销心理学的发展过程 …… 1
二、药品营销心理学的理论来源 …… 5
第二节　药品营销心理学的研究对象与研究内容 …… 6
一、药品营销心理学的构成要素 …… 6
二、药品营销心理学的研究对象 …… 7
三、药品营销心理学的研究内容 …… 7
第三节　药品营销心理学的研究原则和方法 …… 7
一、基本原则 …… 7
二、研究方法 …… 8

第二章　消费者的心理过程 …… 13
第一节　消费者的认知过程 …… 13
一、感觉 …… 13
二、知觉 …… 15
三、记忆 …… 17
四、想象 …… 19
五、思维 …… 20
六、注意 …… 22
第二节　消费者的情绪与情感过程 …… 24
一、情绪的概述 …… 24
二、情绪、情感的分类 …… 26
第三节　消费者的意志过程 …… 27
一、意志的概念 …… 28
二、意志的特性 …… 28
三、意志的品质及培养 …… 28
四、消费者的意志行为结构 …… 29

第三章　消费者的个性与消费方式 …… 33

第一节 概述 …… 33
一、个性概念和特征 …… 33
二、个性心理特征 …… 34
三、个性与消费者行为 …… 41
第二节 消费者的自我概念 …… 43
一、自我概念的概述 …… 43
二、自我概念与产品的象征性 …… 45
第三节 消费者的生活方式 …… 46
一、生活方式概述 …… 46
二、生活方式的商业价值与营销 …… 47

第四章 消费者购买决策心理 …… 52
第一节 消费者的需要与动机 …… 52
一、需要 …… 52
二、动机 …… 55
第二节 消费者决策心理 …… 58
一、消费者购买决策的常见类型 …… 58
二、药品消费者购买决策的影响因素 …… 59
三、药品消费者购买决策过程 …… 61
第三节 消费者购买行为 …… 63
一、药品消费者购买行为类型 …… 63
二、药品消费者购买行为的影响因素 …… 64
三、药品消费者购买行为的分析技术与相关营销策略 …… 64
四、购买评价与选择 …… 67

第五章 消费者群体与消费心理 …… 71
第一节 群体与消费心理概述 …… 71
一、群体的特点与分类 …… 71
二、群体消费心理 …… 73
第二节 社会群体与消费心理 …… 76
一、家庭与消费心理 …… 76
二、不同年龄、性别的消费者群体与消费心理 …… 79
三、社会阶层与药品消费心理 …… 84
第三节 药品消费者群体规范与内部药品信息的沟通 …… 89
一、药品消费者群体规范与消费心理 …… 89
二、消费者群体内部药品信息的沟通 …… 90

第六章 药品营销及消费心理的主要影响因素 …… 95

第一节　药品类型、价格对消费心理的影响 …… 95
一、药品分类及对消费心理的影响 …… 95
二、药品价格的影响 …… 98
第二节　药品广告对消费心理的影响 …… 98
一、广告创意影响 …… 98
二、广告构成对消费心理的影响 …… 101
三、广告发布方式对消费心理的影响 …… 103
第三节　药品营销人员对消费心理的影响 …… 104
一、药品营销人员的形象对消费心理的影响 …… 104
二、药品营销人员的营销技巧对消费心理的影响 …… 105
第四节　其他因素对消费者心理的影响 …… 107
一、社会文化影响 …… 107
二、药品营销环境对药品消费者心理的影响 …… 107
三、网上购药对消费心理的影响 …… 108

第七章　咨询、沟通策略及应用 …… 113
第一节　咨询的概念及方法 …… 113
一、咨询的概念 …… 113
二、咨询技术在药品营销中的应用 …… 114
第二节　沟通策略与应用 …… 116
一、沟通的结构与功能 …… 116
二、沟通的理论与原则 …… 120
三、沟通策略的实际操作技术 …… 124
第三节　咨询活动对药品消费者的影响 …… 126
一、咨询活动以良好的关系为基础 …… 126
二、药品营销咨询活动顺利进行的原则 …… 127
三、常见药品消费者心理类型及对策 …… 128
四、不同性格特点的药品消费者及对策 …… 129

第八章　药品营销人员的素质要求 …… 133
第一节　药品营销人员的职业素质 …… 133
一、职业道德 …… 133
二、业务素质 …… 134
三、能力素质 …… 135
第二节　药品营销人员的心理素质与创新能力 …… 137
一、心理素质 …… 137
二、创新能力 …… 138

三、身体素质 …… 139
四、礼仪素养 …… 139

参考文献 …… 142

参考答案 …… 143

药品营销心理学教学大纲 …… 147

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com