



优秀药店店员成长之路

药店店员手册

主编 陈玉文



人民卫生出版社



中国医药出版社

药店店员手册

主编 周建群

人民卫生出版社



药店店员手册

主 审 武志昂

主 编 陈玉文

副 主 编 连桂玉 王淑玲 孟令全 黄 哲 刘志刚

编写人员 (按姓氏笔画排名)

王淑玲 冯雪飞 吕 丹 刘志刚 刘建巍

刘焕芹 严中平 李秀娟 李树鹏 杨 莉

杨亚明 杨建军 连桂玉 沈 伟 宋姝馨

陈 芳(黑龙江省哈尔滨市)

陈 芳(四川省资阳市) 陈 虹 陈玉文

陈楹伟 周 莹 孟令全 胡晓平 姜 儒

徐丽娟 郭 莹 黄 伟 黄 哲 鲁贝贝

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

药店店员手册 / 陈玉文主编. —北京: 人民卫生出版社, 2010.7

ISBN 978-7-117-12559-8

I. ①药… II. ①陈… III. ①药物—手册
IV. ①R97-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 005383 号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com	护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

药店店员手册

主 编: 陈玉文

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 尚艺印装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 30

字 数: 774 千字

版 次: 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-12559-8/R·12560

定 价: 52.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

内容提要

为给广大药店店员在实际工作中提供帮助与指导，特撰写此本新颖而实用的工具书。本书主要介绍了药店店员所应具备的基础知识、基本技能及法律法规知识，并用案例、小链接等生动的形式向店员展示提高工作技巧的经验。本书内容分为职业素养、完美沟通、药店店员促销策略与实战、中药学和药学基础知识、药物应用实用知识、疾病初步诊断及用药知识、药品相关法律知识等。书中所列药物为2009、2010年版国家基本药物目录中的药物。

本书实用性强，内容全面，可作为药店店员工作手册，也可以作为店员培训之用，同时还可以作为药学高等职业技术教育教材使用。本书对提高我国药店店员工作水平具有一定的参考价值。

前 言

药店是经营特殊商品的场所，药品零售业尚属劳动密集型产业，其经营成果主要通过注入大量的劳动力来实现，即通过大量的药店店员的劳动来完成从接待顾客、解答疑难、促进销售、包扎商品到结算货款等一系列商业活动任务。药店店员的服务态度、工作作风、仪容仪表等直接影响服务效果和企业的声誉和形象。从某种意义上讲，药店店员就是企业的象征和代言人。

编写本书的目的是为给广大药店店员提供一套新颖而实用的工具书，本书的特点主要有：

(1) 实用性较强。书中采用大量生动的成功的案例，具有生动性和易读性。

(2) 可操作性较强。本书每章是以问题的提出，并解答问题作为书写方式，简单明了，通俗易懂，一问一答，易于店员在经营管理中遇到问题及时查阅。

(3) 系统性较强。本书是从最基本的问题出发，为药店店员提供经营管理的手段和方法、技巧，是药店店员的好帮手。

本书共八章。第一章药店店员的职业素养，介绍了药店店员从业的基本条件；店员的职业道德；店员的基本职责；店员的角色定位；店员的服务原则与服务规范；接待顾客的基本能力和原则；店员的仪表和礼仪。第二章药店店员的沟通能力与技巧，介绍了沟通的原理与原则，并具体地介绍了与顾客沟通的能力与技巧，与同事沟通的能力与技巧以及与店长沟通的

能力与技巧等。第三章店员促销策略与实战,介绍了药店店员在日常销售工作中的开场技巧,识别不同类型的能力及应对策略,促进销售业绩的方法,以及对提出异议顾客和投诉顾客的接待艺术。第四章用药基础知识,介绍了药品的概念和分类,药品的批号及有效期、名称、剂型、用法用量、不良反应、慎用、禁用等的含义,假药、劣药的概念及辨别,药品包装及药品的特有标识和处方药的含义等知识。第五章疾病初步诊断及用药(中成药)和第六章疾病初步诊断及用药(化学药品和生物制品),介绍了内科、皮肤科、妇科、五官科、外科等常见疾病及其症状和初步诊断方法,治疗用药主要选自《国家基本药物目录》(2009版)中的药品。第七章常用药品和生物制品,对药店常用药品进行了分类,介绍了化学药品和生物制品及中成药的常见种类、各大类药物的特点及其相关药学知识,详细介绍了新版国家基本药物的适应症、用法用量、注意事项、不良反应、药物相互作用、制剂与规格等药品信息。第八章药品相关法律知识,介绍了《中华人民共和国药品管理法》及其实施条例、《药品经营质量管理规范》(GSP)及其实施细则、药品分类管理、药品包装、药品监督管理等药店常用药事法律法规知识。

本书主要用作药店店员工作参考用书,也可以作店员培训之用,同时还可以作为药学高等职业技术教育教材使用。

本书难免有不当与疏漏之处,望广大读者批评斧正。

陈玉文

2010年5月

目 录

第一章 药店店员的职业素养	1
第一节 药店店员从业的基本条件	1
一、药店店员是一个怎样的职业?	1
二、药店店员应具备怎样的素质?	1
三、药店店员从业的基本条件是什么?	2
第二节 店员的职业道德	3
一、什么是职业道德?	3
二、药店店员应该具备怎样的职业道德?	3
第三节 店员的基本职责	4
一、什么是职责?	4
二、药店店员的基本职责包括哪些内容?	5
第四节 店员的角色定位	7
一、什么是角色定位?	7
二、店员应该如何正确定位自己的角色?	8
第五节 店员的服务原则与服务规范	11
一、药店店员的服务原则是什么?	11
二、药店店员服务应遵守怎样的服务规范?	14
第六节 接待顾客的基本能力和原则	14
一、接待顾客需要具备什么样的基本能力?	14
二、怎样练就接待顾客的基本功?	16

三、接待顾客的原则是什么?	18
第七节 店员的仪表和礼仪	19
一、什么是仪表?	19
二、店员的仪容标准是什么?	19
三、怎样才是得体的仪态?	21
四、店员的礼仪你注意了吗?	25
第二章 药店店员的沟通能力与技巧	31
第一节 沟通的原理与原则	31
一、什么是沟通?	31
二、沟通的原则有哪些?	31
三、基本的沟通技巧有哪些?	34
四、沟通时可以考虑哪些策略?	36
五、沟通过程中存在的误区有哪些?	37
第二节 与顾客沟通的能力与技巧	39
一、店员与顾客沟通的基本原则是什么?	39
二、店员接待顾客的基本能力有哪些?	42
三、接待顾客的基本步骤是怎样的?	43
四、不同类型顾客的接待方法有哪些?	53
五、不同目的顾客的接待方法有哪些?	60
六、接待老年顾客的注意事项有哪些?	65
七、接待女性顾客的注意事项有哪些?	66
八、如何应对“滚刀肉”型顾客?	72
第三节 与同事沟通的能力与技巧	75
一、怎样与同事建立良好关系?	75
二、与同事沟通的原则有哪些?	87
三、冲突后怎样修补同事关系?	91
第四节 与店长沟通的能力与技巧	96

一、如何克服胆怯心理,与店长建立良好关系?	96
二、与店长沟通的注意事项有哪些?	101
三、怎样准确理解店长的意见?	109
四、如何修复你与店长之间的“裂痕”?	111
第三章 药店店员促销策略与实战	112
第一节 迎宾开场与销售	112
一、你知道主动相迎的好处吗?	112
二、店员如何正确接待顾客?	113
三、接待不同个性顾客的服务策略是否相同?	122
四、怎样成为一名优秀的药店店员?	125
五、吸引顾客注意的方法有哪些?	130
六、何时接近顾客?	133
七、怎样引导不同年龄段的顾客?	134
第二节 基于顾客行为的促销	135
一、识别顾客的贪利心理如何促销?	136
二、识别顾客的比照心理如何促销?	137
三、识别顾客的求新心理如何促销?	138
四、识别顾客的求廉心理如何促销?	139
五、识别顾客的价值心理如何促销?	140
六、识别顾客的趋同心理如何促销?	141
七、识别顾客的短缺心理如何促销?	142
八、识别顾客的偏好心理如何促销?	143
第三节 销售促进	144
一、如何利用赠品促销?	145
二、如何通过赠送样品促销?	148
三、如何利用好折价优待法?	150
四、如何使用优待券?	152

五、如何利用竞赛和抽奖促销?	155
第四节 挖掘顾客需求	158
一、什么是药店顾客需求?	158
二、如何快速了解药店顾客需求?	162
三、如何快速挖掘药店顾客需求?	166
四、什么是网上药店促销?	170
五、如何利用 POP 宣传?	176
六、让会员卡增值的方法?	182
七、促销时如何管理顾客?	187
第五节 达成销售目标	190
一、如何抓住成交的机会?	190
二、店员如何促成交易?	193
三、不同性格类型顾客的促销策略是否相同?	197
四、怎样提高药店的客单价?	199
五、交易达成后还要向顾客交代什么?	203
六、怎样提高药店顾客的满意度?	206
七、怎样提高药店顾客的忠诚度?	212
第六节 处理顾客异议与投诉	214
一、顾客为什么要拒绝?	214
二、如何让顾客不再说“不”?	215
三、顾客异议是理解还是认同?	217
四、顾客异议的根源何在?	218
五、顾客异议的类型有哪些?	221
六、如何巧妙地处理顾客异议?	223
七、顾客投诉对药店的影响有哪些?	227
八、处理顾客投诉需要遵循什么原则?	229
九、如何有效应对各种形式的投诉?	230
十、处理顾客投诉的管理制度与办法有哪些?	231

第四章 用药基础知识	237
第一节 药品的概念和分类	237
一、什么是药品?	237
二、什么是保健品?	237
三、药品有哪些分类方法?	237
第二节 药品的批号及有效期	241
一、怎样识别药品的批号?	241
二、什么是药品的有效期?	241
三、如何识别药品有效期?	241
四、药品有效期一般为多久?	242
五、怎样识别失效药品?	242
六、哪些药品需要特殊保存?	242
第三节 药品的不良反应	243
一、什么是药品的不良反应?	243
二、药品的不良反应有哪些?	243
三、如何避免药品的不良反应?	246
四、出现药品不良反应的一般应急措施有哪些?	247
第四节 药品慎用、忌用与禁用的含义	247
一、什么是药品的慎用?	247
二、什么是药品的忌用?	247
三、什么是药品的禁用?	247
四、什么是药物间的相互作用?	248
五、药物之间相互作用的分类?	248
六、影响药品作用的因素有哪些?	249
第五节 药品的名称、剂型及用法用量	258
一、什么是药品的通用名?	258
二、什么是药品的别名?	258
三、什么是药品的商品名?	258

四、国家对药品的通用名、别名和商品名有哪些要求?...	258
五、什么是药品的剂型?	259
六、药品有哪几种剂型?	259
七、药品通常有哪些使用方法?	260
八、药品常用计量单位有哪些?	260
九、常用药品服药次数是如何规定的?	261
十、常用药品的用量是如何规定的?	261
第六节 假药、劣药的辨别	261
一、什么是假药?	261
二、什么是劣药?	262
三、如何识别假药?	262
四、如何识别劣药?	264
第七节 药品的包装、标签和说明书	265
一、什么是药品的包装?	265
二、什么是药品的标签?	265
三、什么是药品的说明书?	265
四、国家对药品包装是如何规定的?	266
五、国家对药品标签是如何规定的?	266
六、国家对药品说明书是如何规定的?	267
第八节 药品专有标识.....	268
国家对药品专有标识是如何规定的?	268
第九节 处方药的相关知识.....	270
一、什么是处方药?	270
二、什么是非处方药?	270
三、如何购买处方药?	270
四、如何使用处方药?	270
第五章 疾病初步诊断及用药(中成药)	273
第一节 内科用药.....	273

一、感冒类	273
二、暑湿类	280
三、咳嗽类	283
四、哮喘类	291
五、呕吐类	292
六、伤食类	295
七、胃脘痛类	297
八、胃胀类	308
九、泄泻类	313
十、便秘类	314
十一、头痛类	316
十二、郁病类	319
十三、不寐类	324
十四、虚证类	326
十五、实火证类	336
十六、痹证类	338
第二节 外科用药	338
一、烧烫伤类	338
二、冻伤类	341
三、虫咬类	341
四、疖肿类	344
五、痔类	344
第三节 妇科用药	346
一、月经不调类	346
二、痛经类	348
三、带下类	348
第四节 五官科用药	352
一、鼻病类	352

二、耳病类	352
三、咽喉病类	354
四、口腔病类	354
五、眼病类	357
第五节 骨伤科用药	357
一、急、慢性软组织挫伤类	357
二、腰腿、肩颈痛类	357
第六节 皮科用药	360
一、手、足癣(包括手、足皲裂)类	360
二、粉刺类	360
三、风瘙痒(荨麻疹)类	360
四、湿疹类	364
五、痱子类	364
第六章 疾病初步诊断及用药(化学药品和生物制品) ...	365
第一节 内科常见疾病及用药	365
一、发热	365
二、感冒与流感	366
三、咳嗽	367
四、消化不良	369
五、腹泻	369
六、便秘	370
七、失眠	371
八、神经衰弱	372
九、头痛	373
十、晕动症	373
十一、胃酸过多	374
十二、胃肠痉挛	375

十三、腹胀	375
十四、过敏性疾病	376
十五、蛔虫病和绕虫病	377
十六、高血压	377
十七、高血脂	378
十八、糖尿病	379
十九、缺铁性贫血	380
二十、类风湿性关节炎	381
二十一、尿路感染	381
第二节 皮肤科常见疾病及用药	382
一、癣症	382
二、疖肿	383
三、湿疹	384
四、痱子	385
五、痤疮	386
六、冻伤	387
七、荨麻疹	387
第三节 妇科常见疾病及用药	388
一、阴道炎	388
二、盆腔炎	389
三、痛经	390
四、乳腺炎	390
五、乳腺增生	391
六、附件炎	391
七、更年期综合征	392
第四节 五官科常见疾病及用药	392
一、沙眼	392
二、结膜炎	393

三、 睑腺炎	393
四、 慢性咽炎	394
五、 过敏性鼻炎	395
六、 口腔溃疡	396
七、 牙周炎	396
第五节 外科常见疾病及用药	397
一、 烧伤	397
二、 扭伤	398
三、 挫伤	398
第七章 常用药品和生物制品	400
第一节 抗微生物药	400
一、 青霉素类	401
二、 头孢菌素类	417
三、 氨基糖苷类	426
四、 大环内酯类	434
五、 其他抗生素	441
六、 磺胺类	446
七、 喹诺酮类	453
八、 硝基呋喃类	464
九、 抗结核病药	468
十、 抗真菌药	484
十一、 抗病毒药	488
十二、 抗麻风病药	492
第二节 抗寄生虫病药	496
一、 抗疟药	496
二、 抗阿米巴病药及抗滴虫病药	500
三、 抗利什曼原虫病药	503