



中职药学教育系列教材

主编 周小雅

药品店堂推销技术

YAOPIN DIANTANG TUIXIAO JISHU

YAOPIN
DIANTANG
TUIXIAO
JISHU

中国医药科技出版社

中职药学教育系列教材

药品店堂推销技术

主 编 周小雅

编 者 (以姓氏笔画为序)

周小雅 袁 玲 梁春贤

江苏工业学院图书馆
藏书章

中国医药科技出版社

内 容 提 要

本课程为药剂专业核心技术课程,直接针对零售药店的日常工作业务,为培养药品营业员的职业素质而设。

本书由课程简介、药品门店组织机构及岗位职责、商圈与门店空间分区、药店管理制度、药品陈列、接待顾客、推介药品、处理顾客异议、收银、盘点、补货、礼品发放及包装、代客加工、售后服务、调价、促销活动等十六个单元构成,为突出其专业技术课程的特点,还设计了相关的实训内容。

本书适合医药中等职业学校为学习药品门店业务的学生使用,也可以作为门店在职营业员的岗位培训及考核使用。

图书在版编目(CIP)数据

药品店堂推销技术/周小雅主编. —北京:中国医药科技出版社, 2007. 1

(中职药学教育系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5067 - 3595 - 7

I. 药... II. 周... III. 药品—推销—专业学校—教材
IV. F724. 73

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 158303 号

美术编辑 陈君杞

责任校对 张学军

版式设计 郭小平

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲 22 号

邮编 100082

电话 010 - 62244206

网址 www.cspyp.cn www.mpsky.com.cn

规格 787 × 1092mm¹/₁₆

印张 17

字数 303 千字

印数 1—5000

版次 2007 年 1 月第 1 版

印次 2007 年 1 月第 1 次印刷

印刷 北京市后沙峪印刷厂

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978 - 7 - 5067 - 3595 - 7

定价 29.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

中职药学教育系列教材编辑委员会

主任委员 程一波

副主任委员 周小雅

委 员 (以姓氏笔画为序)

韦 超 何 东 李岭洪

陈跃华 林芝媛 崔建华

梁春贤 梁 毅

序

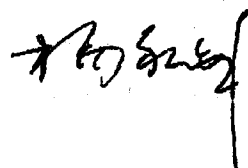
当前，我区已进入加快发展的重要战略机遇期和黄金发展期。西部大开发战略深入实施、中国－东盟自由贸易区和泛珠江三角经济区建立、中国－东盟博览会每年在南宁举办、大湄公河次区域合作深入开展等，促进了市场对药学技术人才的大幅需求，也给我区药学职业教育创造了更为广阔的发展空间。

“以市场为导向，以学生为主体，以能力为本位”是现代职业教育的基本指导思想。多年来，广西药科学学校顺应形势发展，积极探索药学职业教育的创新，并以教学科研为依托，对中职课程体系进行了一系列改革，开发、编写了药学专业职业教育教材。

这套药学职业教育系列教材有四个显著特点：一是首次提出了药品行业价值链的概念，对行业内岗位设置与人才配置有现实的指导意义；二是首次开发了《药学基础》、《药品店堂推销技术》等课程，整合、开发了《医学基础》、《医药常用仪器设备基础》、《药用化学》等专业基础课程，从而创设了一个从药品行业“业外”进入“业内”的通道，也为初入行业的人员构建了新的、继续深入学习的平台；三是在准确定位一线岗位人员基本业务要求的基础上，按企业的岗位设置构建教学内容，首次将岗位的职责、任务、仪器或设备、操作步骤、质量控制等内容进行了整合，直接针对岗位操作整合多学科的知识与技能，因而具有较好的针对性和实用性，不仅适合药品行业各相关专业学历教育使用，也可供在岗人员的岗位业务相关的理论、操作技能的培训使用；四是课程、内容以模块形式进行组合，具有一定的弹性以适应不同学习者的需要，部分课程还在中职与高职的教学内容上有较好的衔接。本系列教材借鉴了国内外现代职业教育课程开发的基本理论，编写内容关注学生的心理特点和生活体验，满足了新课程的教学需要，是药学职业教育的好教材。

我相信，通过本教材的推广使用，广西药科学校一定会为广西人民及周边省市培养更多、更优秀的药学职业技术人才，为广西的医药经济发展作出更大的贡献。

广西区食品药品监督管理局副局长



2006年6月15日

序 二

我国正处在建立社会主义市场经济体制和实现现代化建设战略目标的关键时期。我国的国情和所处的历史阶段决定了经济建设和社会发展不仅需要高层次创新人才,而且需要在各行各业进行技术传播和技术应用、具有创新精神和创业能力的高素质劳动者。中等职业教育是培养高素质劳动者的重要力量。然而在中等职业教育领域,还存在着职业教育观念和培养模式相对滞后,教学工作存在着片面强调学科体系和知识灌输,与生产和生活实际联系不紧密,对知识应用、创新精神和实践能力培养重视不够,实践和专业技能训练比较薄弱等问题,难以使学生形成熟练的职业技能和适应职业变化的能力。这些问题制约了中等职业教育的健康发展,影响了高素质劳动者的培养。

中职药学教育系列教材是广西中等职业教育教学改革项目《以能力为本位构建中职药剂专业课程体系》的研究成果。该系列教材在研究开发过程中,首先对药品生产企业、经营企业、医院、药检部门等进行了调研考察,在掌握了企业对药学中职人才知识、技能需要的基础上,借鉴加拿大 CBE 专业开发模式进行研究和开发。教材突出以能力为本位,以学生为主体这一主线,注重过程与方法,重视学生情感、态度和价值观的培养,强调“教、学、做”一体,在传递知识的同时重点培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力。教材体现了职业教育面向社会、面向市场办学的思想,对于推动中职药学专业的教育教学改革,促进职业教育教学与生产实践、技术推广、社会服务紧密结合,加强学生实践能力和职业技能的培养,加快医药行业生产、服务一线技能型人才的培养都具有积极的意义。

广西区卫生厅副厅长



2006 年 6 月 15 日

前 言

药品行业的发展导致人才需求变化的一个明显特征是药剂专业毕业生逐渐从医院转向药店，其业务内容也由调剂、制备转变为药品零售。这种人才需求的变化决定了职业学校为了适应市场的需求，就必须改革传统的专业课程。《药品店堂推销技术》课程就是针对在药品零售门店的日常业务开设的新课程，是药剂专业的核心课程之一。

本课程以药品商品学、临床治疗学、市场营销学等知识为基础，以门店工作的业务流程为主线，以人员推销为核心，整合药品零售业务的相关法规，介绍从接待顾客到售后服务的门店日常业务所需要的知识与技能，在内容上覆盖了门店业务的各个工作环节。

本课程强调工作技能的训练与职业态度的养成。每一个教学单元都设置了一定的实训内容，以指导学生进行模拟训练。通过反复多次的模拟逐渐适应实际工作岗位的需要实训，完成从学生到营业员的角色转变。因此，通过本课程的学习，学生不仅能适应药品零售业务的要求，同时也适应于其他商品的门店销售业务的需要，有能力在药店或其他门店承担营业员的工作。

由于编者水平有限、时间仓促，教材编写中难免存在许多不妥之处。敬请师生提出批评和建议，以便通过修订、调整而不断完善。

编 者

2006 年 10 月

目 录

第一单元 课程简介	(1)
一、致同学们	(1)
二、致老师们	(2)
第二单元 药品门店组织机构及岗位职责	(5)
一、门店基本职能	(5)
(一) 经营和销售职能	(5)
(二) 商品展示和管理职能	(6)
(三) 顾客服务职能	(6)
(四) 信息收集职能	(7)
(五) 企业形象宣传职能	(7)
(六) 渠道附加值的职能	(8)
(七) 员工培训职能	(8)
二、门店组织机构	(9)
(一) 人员架构及特点	(9)
(二) 各级人员的岗位职责	(9)
三、营运管理要求	(15)
(一) 工作原则	(15)
(二) 工作要求	(16)
(三) 禁止事项	(17)
第三单元 商圈与门店空间分区	(18)
一、商圈的含义与构成	(18)
二、商圈形态及其对药品门店的影响	(19)
三、商圈分析	(19)



(一) 商圈分析的含义及其作用	(19)
(二) 商圈分析的内容	(20)
(三) 商圈分析的步骤与方法	(22)
(四) 举例: 商圈范围与营业额预测分析	(22)
(五) 注意事项	(24)
四、实训: 商圈调查	(25)
(一) 实训目的	(25)
(二) 考核标准	(25)
(三) 实训内容	(25)
(四) 实训过程与方法	(25)
(五) 调查结果	(25)

第四单元 药店管理制度简介

(26)

一、药品零售相关法规	(26)
(一) 《药品经营质量管理规范》(GSP)	(26)
(二) 药品分类管理	(27)
二、药店内部制度	(30)
(一) 服务原则	(30)
(二) 礼仪	(31)
(三) 服务内容	(32)
(四) 管理制度	(33)
三、实训: 上班前准备与店堂清洁业务	(36)
(一) 实训目的	(36)
(二) 考核标准	(36)
(三) 实训内容	(36)
(四) 实训过程与方法	(37)
(五) 工作记录	(37)

第五单元 药品陈列

(39)

一、货品分类基本知识	(39)
------------------	--------



二、功能区域划分与布局	(40)
三、药品陈列的基本原则	(42)
(一) 陈列点、线、面的概念	(42)
(二) 药品陈列的基本原则	(44)
(三) 陈列注意事项	(46)
四、常见药品陈列方法	(48)
(一) 一般药品陈列方法	(48)
(二) 常用的药品陈列技巧	(49)
(三) 特殊陈列的具体形式	(51)
五、实训：陈列药品	(53)
(一) 实训目的	(53)
(二) 考核标准	(53)
(三) 实训内容	(53)
(四) 实训过程与方法	(53)
(五) 实训结果 (照片)	(53)
 第六单元 接待顾客	 (54)
一、迎送顾客与导购礼节	(54)
二、服务标准话术	(54)
三、实训：迎送顾客与导购	(55)
(一) 实训目的	(55)
(二) 考核标准	(56)
(三) 实训内容	(56)
(四) 实训过程与方法	(56)
 第七单元 推介药品	 (57)
一、店员必备知识与技能	(57)
(一) 疾病与治疗基本常识	(57)
(二) 心理素质与职业道德	(61)
(三) 语言技巧	(63)



二、顾客心理	(64)
(一) 顾客购买心理	(64)
(二) 顾客类型与识别	(70)
三、销售的基本步骤与方法	(70)
(一) 等待	(70)
(二) 观察与接近	(70)
(三) 推介、展示和说明	(71)
(四) 诱导劝说	(74)
(五) 促进成交	(74)
四、实训：推介药品	(75)
(一) 实训目的	(75)
(二) 考核标准	(75)
(三) 实训内容 (情景模拟)	(75)
(四) 实训过程与方法	(75)
(五) 注意事项	(76)
 第八单元 处理顾客异议	 (77)
一、基本概念	(77)
二、处理异议的基本原则	(78)
(一) 心态调整	(78)
(二) 处理原则	(79)
(三) 基本策略	(80)
(四) 常用方法与技巧	(80)
(五) 常见错误行为	(82)
三、典型异议处理实例	(83)
(一) 价格异议处理方法	(83)
(二) 质量异议处理方法	(84)
(三) 服务异议处理方法	(85)
四、实训：处理顾客异议	(87)
(一) 实训目的	(87)



(二) 考核标准	(87)
(三) 实训内容 (情景模拟)	(87)
(四) 实训过程与方法	(87)

第九单元 收银

(88)

一、收银员必备知识与技能	(88)
(一) 不同支付方式相关知识	(88)
(二) 收款机的使用及常见故障处理	(103)
(三) 收银员的装袋服务技巧	(106)
二、收银工作规程	(107)
(一) 营业前作业	(107)
(二) 营业中作业	(107)
(三) 营业后作业	(109)
(四) 交款或存款	(109)
三、收银工作注意事项	(110)
(一) 收银差异	(110)
(二) 顾客应对技巧	(110)
四、实训：点钞与收银	(110)
(一) 实训目的	(110)
(二) 考核标准	(110)
(三) 实训内容	(111)
(四) 实训过程与方法	(111)

第十单元 盘点

(112)



一、基本概念	(112)
(一) 盘点的含义与目的	(112)
(二) 盘点原则	(112)
(三) 常用盘点方法	(112)
二、盘点操作	(113)
(一) 操作流程	(113)

(二) 操作方法	(114)
(三) 注意事项	(116)
三、盘后工作	(116)
(一) 整理盘点资料	(116)
(二) 效期药品及滞销药品处理	(117)
四、实训：盘点	(119)
(一) 实训目的	(119)
(二) 考核标准	(119)
(三) 实训内容	(119)
(四) 实训过程与方法	(119)
(五) 工作记录	(120)
 第十一单元 补货	 (121)
一、药品进货渠道简介	(121)
(一) 药品外购	(122)
(二) 药品配送	(123)
二、备货业务流程与方法	(124)
(一) 下单与出库	(124)
(二) 验收与入库	(124)
(三) 理货与上架	(125)
三、实训：办理备货	(126)
(一) 实训目的	(126)
(二) 考核标准	(126)
(三) 实训内容	(127)
(四) 实训过程与方法	(127)
(五) 工作记录	(127)
 第十二单元 礼品发放及包装	 (128)
一、礼品发放业务流程	(128)
二、礼品包装技巧	(128)

(一) 包装所需基本工具及材料	(128)
(二) 礼品盒的包装	(129)
(三) 缎带和花结装饰	(133)
(四) 方形礼盒的制作方法	(140)
三、包装注意事项	(141)
四、实训：礼品包装	(141)
(一) 实训目的	(141)
(二) 考核标准	(141)
(三) 实训内容（常用礼品包装方法）	(141)
(四) 实训过程与方法	(141)
(五) 工作记录（照片）	(142)
 第十三单元 代客加工	(143)
一、煎煮与熬膏	(143)
(一) 汤剂制备流程	(143)
(二) 注意事项	(144)
二、粉碎	(145)
(一) 粉碎的基本原则	(145)
(二) 操作注意事项	(145)
三、实训	(145)
(一) 实训目的	(145)
(二) 考核标准	(146)
(三) 实训内容	(146)
(四) 实训过程与方法	(146)
(五) 工作记录	(146)
 第十四单元 售后服务	(147)
一、送货	(147)
(一) 业务要求	(147)
(二) 注意事项	(147)



二、退货与换货	(148)
(一) 药品退、换货业务的特殊性	(148)
(二) 退货与换货操作	(149)
(三) 操作注意事项	(149)
三、建立客户档案	(150)
(一) 目的与意义	(150)
(二) 档案基本内容	(151)
(三) 注意事项	(152)
四、处理顾客投诉	(153)
(一) 投诉的原因	(153)
(二) 处理原则	(154)
(三) 处理方法	(155)
(四) 十句禁句	(157)
五、实训：办理退货或换货	(157)
(一) 实训目的	(157)
(二) 考核标准	(157)
(三) 实训内容	(157)
(四) 实训过程与方法	(157)
(五) 工作记录	(158)
 第十五单元 调价	 (159)
一、原因	(159)
二、调价操作	(159)
三、调价操作注意事项	(159)
四、实训：标价签制作与填写	(160)
(一) 实训目的	(160)
(二) 考核标准	(160)
(三) 实训内容	(161)
(四) 实训过程与方法	(161)
(五) 工作记录	(161)



第十六单元 促销活动	(162)
一、活动策划	(162)
(一) 基本概念	(162)
(二) 活动策划的基本要素	(163)
二、活动的组织实施	(166)
(一) 信息发布	(166)
(二) 材料准备	(167)
(三) 场地布置	(168)
(四) 人员组织	(168)
三、活动评价	(169)
四、实训：策划与实施社区推介活动	(169)
(一) 实训目的	(169)
(二) 考核标准	(169)
(三) 实训内容	(169)
(四) 实训过程与方法	(169)
(五) 工作记录	(170)
附录一 药品管理法	(171)
附录二 药品管理法实施条例	(186)
附录三 药品经营质量管理规范 (GSP)	(200)
附录四 药品经营质量管理规范实施细则	(210)
附录五 中华人民共和国消费者权益保护法	(222)
附录六 药品推介实训参考资料	(229)

