



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

药品销售技术

中药专业

主编 孙师家



中国中医药出版社



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

药品销售技术

(中药专业)

主 编 孙师家 (广东省新兴中药学校)
编 委 (按姓氏笔画排序)
马翠兰 (河南南阳中医药学校)
王银龙 (江西珍视明药业有限公司)
陈 文 (广东省新兴中药学校)
徐传庚 (山东省中医药学校)
责任主审 钟 森 (中国药科大学)
审 稿 冯国忠 (中国药科大学)
邱家学 (中国药科大学)

中国中医药出版社

·北 京·

图书在版编目 (CIP) 数据

药品销售技术/孙师家主编. —北京: 中国中医药出版社, 2003.2

中等职业教育国家规划教材

ISBN 7-80156-403-0

I. 药… II. 孙… III. 药品 - 销售 - 专业学术 - 教材 IV. F724.73

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 099865 号

中国中医药出版社出版

发行者: 中国中医药出版社

(北京市朝阳区北三环东路 28 号易亨大厦 电话: 64405750 邮编: 100013)

(邮购联系电话: 84042153 64065413)

印刷者: 北京时代华都印刷有限公司

经销者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 787 × 1092 毫米 16 开

字 数: 299 千字

印 张: 12.75

版 次: 2003 年 2 月第 1 版

印 次: 2006 年 12 月第 4 次印刷

册 数: 12001 - 16000

书 号: ISBN 7-80156-403-0/R · 403

定 价: 17.00 元

如有质量问题, 请与出版社发行部调换。

HTTP: //WWW.CPTCM.COM

中等职业教育国家规划教材

出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1号）的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从2001年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇二年十月

前 言

《药品销售技术》根据教育部职业教育与成人教育司、职业技术教育中心研究所 2001 年颁发的“面向 21 世纪教育振兴行动计划，中等职业学校重点建设专业教学指导方案 67——《中药专业教学指导方案》”的要求，由全国中等职业学校中药专业主干课教材建设委员会组织编写。经审定，可作为中等医药学校教材，也可作为医药职工培训、自学教材和药品营业员、推销员的参考书。

本书由广东省新兴中药学校孙师家主编。参加编写的有孙师家（第一、五、七、八章；第六章第一节），河南南阳中医药学校马翠兰（第三章），江西珍视明药业有限公司王银龙（第九章），广东省新兴中药学校陈文（第二、四章；第六章第二节），山东省中医药学校徐传庚（第十章），各编者还完成相关实训内容。

本书编写过程中，参阅和吸收了国内外许多相关专著和网站的观点，各参编单位亦给予大力支持，在此谨致以由衷的感谢。

本书的编写力图使体系及内容适应中等医药学校教学对象的实际需要，强调简明、实用，突出以能力培养为本位。编写本书是一项新的尝试，需要在认真听取意见的基础上不断加以改进和完善，由于写作时间较紧及编者水平有限，书中难免有欠妥之处，敬请广大读者和师生批评指正，以便进一步研究、修改和完善。

编 者

2002 年 9 月

中等中医药教材建设指导委员会

主任委员 李振吉

副主任委员 贺兴东 吴恒亚 胡国臣

委 员 (以姓氏笔画排序)

于明江	马金生	王书林	王立坤	王学明
王宝富	王明来	王辅民	公茂有	方家选
吉传旺	曲晓波	朱铁宝	刘化侠	江世平
江震声	杜兆雄	杨万英	杨静化	苏保松
李 立	李广才	李玉柯	李光耀	李聪民
余甘霖	张为佳	张邦帅	张志峰	陈中熊
陈代启	邵湘宁	林康球	尚志云	周晓明
郑兴泽	郑建华	宝 音	赵文鼎	赵伟光
秦国东	涂金香	郭鲁义	黄吉庆	阎健民
盖长清	傅淑清	鲁昌贵	曾庆琦	谢华民
濮传文				

中药类专业编审委员会

主任委员 周晓明

副主任委员 陈骏骐

委 员 (以姓氏笔画排序)

王满恩	冯秀银	刘茵华	刘澍军	孙师家
杨桂明	吴 虹	宋桂荣	宋澍勋	张 虹
张钦澍	陈骏骐	彭建福	路振山	樊天林

目 录

概 述	1
-----------	---

上篇 理论教程

第一章 药房（店）工作要求	3
第一节 药房工作基本要求及人员职责	3
第二节 药店工作基本要求及人员职责	8
第三节 药店连锁经营及网上药品信息服务	14
第四节 盈亏分析与药价管理	15
第五节 药品包装与标签	17
第二章 药房（店）柜台销售基础	23
第一节 处方基本知识	23
第二节 处方调剂程序	29
第三节 非处方药	34
第四节 问病给药常识	36
第三章 中药饮片调剂技术	42
第一节 中药处方常用术语	42
第二节 中药汤剂的煎煮方法和服用注意事项	50
第三节 中药处方调剂	53
第四节 毒性中药处方调配	57
第四章 成药调剂技术	60
第一节 中成药调剂技术	60
第二节 西药调剂技术	66
第五章 药品进货业务技术	76
第一节 药品购进业务技术	76
第二节 药品验收业务技术	80

第六章 药品贮存业务技术	85
第一节 药品贮存业务	85
第二节 药品贮存技术	92
第七章 药房(店)柜台工作程序和促销技术	104
第一节 柜台营业工作程序	104
第二节 店堂促销技术	105
第三节 营业员促销技术	107
第四节 柜台接待技术	111
第八章 我国药品经营概况	116
第一节 中药经营与管理沿革	116
第二节 药品市场概况	118
第九章 推销基本知识	124
第一节 推销与市场营销	124
第二节 顾客心理与购买行为	127
第三节 推销原则	132
第四节 推销过程	134
第五节 推销模式	137
第十章 药品推销接近与洽谈技术	145
第一节 药品推销接近技术	145
第二节 药品推销洽谈技术	154
第三节 药品推销障碍处理技术	158
第四节 药品推销成交技术	163

下篇 实训教程

实训一 药品知识	171
实训二 参观医院药房	173
实训三 参观药店	174
实训四 处方审查计价	175
实训五 药品包装捆扎	177
实训六 中药饮片调配	181
实训七 中药处方复核	185
实训八 问病给药	186

实训九 西药处方调配·····	189
实训十 接待顾客·····	191
实训十一 制定进货计划·····	192
实训十二 约见客户·····	192
实训十三 推销洽谈·····	193

概述

概述 (二)

一、科学与技术活动

科学活动是一种精神活动,目的是认识自然,探索自然奥秘,反映客观事物和自然规律,重要成果是“发现”。

技术活动是一种生产性、实践性活动,目的是改造自然,创造更适合人类生存的环境,重要成果是“发明”。

科学技术活动在人类社会的发展中起着重要作用。马克思说过“科学是一种生产力”;邓小平结合国内外实践经验提出“科学技术是第一生产力”,深化了马克思的论断;江泽民结合党八十年来各方面实践经验又指出“科学技术是先进生产力的集中体现和主要标志”,这是对马克思、邓小平生产力理论的进一步深化,具有重大的现实指导意义。

可见,技术活动与科学活动一样,在推动生产力发展、推动社会进步方面有着重要的作用。

二、药品销售技术

马克思主义哲学认为,技术既包括知识与能力形态的技术知识、构思、技能、方法,又包括物质形态的手段、工具、机器等。因此,药品销售技术就是以阐述药品销售领域内的技术知识、构思、技能、方法及销售手段、工具等为主要内容的一门学科。具体来说,其主要内容包括药房(店)工作技术和药品推销技术。

(一) 药房(店)工作技术

药房(店)工作技术指药房(店)工作人员在整个营业过程中应具备的业务技能和服务技能。它是营业员的基本技能,主要包括柜台业务技术、柜台接待服务技术和售药(配方)操作技术。

1. 柜台业务技术 主要指药房(店)营业员在药品流通环节中的全部业务技能,即药品从购进、贮存到销售各环节上的业务技能。其基本要求是熟练、及时、准确、完整。

2. 柜台接待服务技术 营业员的工作是直接同顾客打交道的过程,因此,要满足顾客的需要、完成销售任务,必须熟练掌握接待服务技术,严格按照营业程序、服务规范做好工作。要主动、热情、耐心、周到地为顾客服务,并贯穿在接待顾客的每一次药品交易业务中,贯穿在每一次交易的每一个过程中,这样才能使顾客满意。

3. 售药(配方)技术 指营业员在售药(配方)过程中应具备的规范动作及技术要求,这是营业员做好销售工作的基本功。其内容很多,一般可以归纳为药品陈列、审方、计价、调配、复核、包装捆扎、发药、问病给药等。要求轻捷、熟练、准确。营业员的售药(配

二 学习目的和教学建议

理客户异议和成交。并具有自学本课程相关知识的基本能力。

上篇 理论教程

第一章 药房(店)工作要求

第一节 药房工作基本要求及人员职责

一、药房的地位和任务

(一) 药房的概念

药房(医院药房)是在院长领导下,贯彻药品法及其他药政法规,组织实施医院药剂工作,监督、管理、指导各医疗科室合理用药的医院管理有关药学事业的重要技术科室。在不同国家和地区,对医院药房的称谓不一,如日本称药局或药学部,美国称医院药房,欧洲许多国家称药房,我国多称为药剂科(部或处),有的医院也称为药械科。

(二) 药房的地位

我国早在宋代(1076年)就开始设立“太医局卖药所”,这是世界上最早的药房,它分为两个机构,一个是和剂局,专门管理制作药物制剂,一个是惠民局,主要是给老百姓发放治疗用药。虽然在元、明、清时期及解放前官办药房(局)、民间药铺工作有了一定的发展,但医院药房工作得到较大发展是在新中国成立后,特别是近几年随着医院药学的建立,医院药房与医务部、护理部成为医院药、医、护三位一体的平行机构,逐渐改变了以往“重医轻药”的现象,医院药房的地位受到重视,管理趋于规范,药学队伍不断扩大,医院制剂、临床药学也逐步得到发展。

(三) 药房的任务

一般医院药房总的任务是负责医院药品、药械的采购、供应和保管;为临床需要及时准确地调配处方和制备各种制剂,供应质量合格的药物;积极开展药学科研工作和对药学人员进行培养。按卫生部颁布的《医院药剂管理办法》规定医院药剂科(部或处)的具体任务如下。

1. 根据本院医疗和科研的需要,按照《基本用药目录》采购药品,搞好供应。
2. 及时准确地调配处方,按临床需要制备制剂及加工炮制中药材。
3. 加强药品质量管理,建立健全药品监督和检验制度,以保证临床用药安全有效。
4. 做好用药咨询,结合临床搞好合理用药、新药试验和药品疗效评价工作,收集药品不良反应,及时向卫生行政部门汇报并提出有关需要改进和淘汰品种的意见。
5. 根据临床需要积极研究中、西药品的制剂,运用新技术创制新剂型。
6. 承担医药院校学生实习、药学人员进修任务。

需要指出的是:①医院采购药品不只是按照《基本用药目录》(详见第五章);②根据《药品不良反应监测管理办法(试行)》,收集到的药品不良反应应详细记录、调查并填好专用表格,按规定向国家药品不良反应监测中心报告。

根据医院规模和任务不同,可将医院药房分为管理型、技术型和科研教学型三类。一般等级医院中的一级医院药房属管理型,主要任务仅是药品的采购、供应、保管和进行与药品有关的一般事务性管理工作,所需人员业务水平、学历要求均较低;一般等级医院中的二级医院药房属技术型,主要任务除药品的采购、供应和保管外还应创造条件开展临床药学工作,提供用药咨询,进行药物检测,开展制剂、微机管理等工作,对工作人员技术水平要求较高,应有包括副主任药师在内的高、中、初级技术业务梯队;一般等级医院中的三级医院和医学院校的附属医院药房属科研教学型,除达到技术型药房的要求外,还有较先进的仪器设备,能开展科研工作,同时还承担医药院校学生的教学任务,融药事管理、生产、科研、教学为一体。

在社会主义制度下,我国医院药房性质既有经营性、技术服务性的一面,又有福利性,即社会效益性的一面,不能完全以盈利为目的,要提倡“保本微利”,充分体现为人民健康、保健服务的宗旨。

二、药房组织及工作基本要求

(一) 药房组织

医院药房根据医院规模设中、西药调剂,中西药制剂,中、西药库,药品检验,药学研究,临床药学,情报资料等专业室(科),并设室(科)主任。

(二) 调剂室工作基本要求

1. 收方后进行“三查七对”,即查处方,对科别、对患者姓名、对年龄;查药品,对含量、对用法、对瓶签;查禁忌,对用量。
2. 配方时有关处方事项应遵照处方制度的规定执行。
3. 遇有药品用量用法不妥或有禁忌处方等错误时,由配方人员与医师联系更正后再行调配。
4. 配方时应细心谨慎,遵守调配技术常规和药剂科(部或处)规定的操作规程,称量准确,不得估计取药。调配西药处方时不得用手直接接触药物。

5. 散剂及胶囊剂的重量差异限度及检查方法按照有关规定办理。

6. 含毒药、限、剧药及麻醉药的处方调配按“毒、限、剧药管理制度”及国家有关麻醉药的管理规定办理。

7. 配方时必须使用符合药用规格的原料及辅料,遇有发生变质现象或标签模糊的药品,需询问清楚或鉴定合格后方可调配。

8. 中药方剂中需先煎、后下、冲服等特殊煎煮法的药物,必须单包注明;对需临时炮制的中药材,应切实按照医疗要求进行加工,以保证中药汤剂的质量。

9. 处方调配应经严格核对后方可发出,调剂室有两人以上工作时,处方配好后应经另一人核对,或由发药人核对,对剂型、色、嗅味等进行检查,在可能的情况下,做快速分析。处方调配人及核对检查人均须在处方上签字。

10. 投药瓶的容量要准确,瓶及瓶塞要干净,包装要结实、清洁、美观。

11. 发出的药品,应将服法详细写在瓶签或药袋上。凡乳剂、混悬剂及产生沉淀的液体方剂,必须注明“服前摇匀”。外用药应注明“用前摇匀”及“不可内服”等字样。

12. 发药时应耐心向患者说明服用方法及注意事项,不得随意向患者介绍药品性质及用途,以免给患者增加不必要的顾虑。

13. 急诊处方必须随到随配,其余按先后次序配发。

14. 调配室内储药瓶补充药品时,必须细心核对。

15. 调剂用具及储药瓶等应保持清洁并按固定地点放置,用具使用后立即洗刷干净,放回原处。

16. 其他人员非公不得进入调剂室。

(三) 药品供应保管工作基本要求

1. 计划预算

(1) 药品的供应计划应根据本院的业务性质、工作范围、各科室请购计划、不同季节发病率、历史资料、储备定额等情况,由药剂人员编定初稿,并经药剂科(部或处)主任或副主任审核后,报请院长或主管业务的副院长批准。

(2) 计划预算批准后,复写两份,一份送医药公司或招标采购中心,一份存药剂科备查。

2. 验收入库

(1) 购入、调入或退库的药品,应由采购经手人根据原始单据填入库单,如药剂人员兼任采购人员,则由药剂科(部或处)指定适当药剂人员负责验收。

(2) 验收时如发现实物与原始单据所载数量、规格、质量等不符,应查明情况,更正或退换。

(3) 验收人员负责检查药品规格及质量性能,必要时进行分析化验或检验。

(4) 购回药品应及时办理验收入库手续,最多不得超过3个月。

3. 药品保管

(1) 药库应按照药品性质分类保管,注意温度、湿度、通风、光线等条件,防止药品过期失效、虫蛀、霉坏变质。

(2) 按性质分类的药品应分别保管, 编号管理, 并设立库存卡随时登记, 保证账物相符。

(3) 各种收支凭证应分类按月保存备查。

(4) 药库门窗应注意关锁, 设消防设备, 严禁吸烟, 防止火灾。

(5) 有关毒、限、剧药的管理, 按“毒、限、剧药管理制度”执行。

4. 领发

(1) 各科室向药库领取药品, 除特殊情况外, 一般应定期领取。

(2) 各单位要填写正式领物单方能领取, 必须指定有经验的护理人员负责管理医院各病房的备用药品, 药剂科(部或处)要在业务上加以指导, 并经常检查药品质量和使用、保管等情况。

(3) 领发药品时, 如存量不足, 先要与使用单位联系酌量减发, 添购后补发。

(4) 领发时应详细点交, 如有不符及时提出解决, 否则由经手人负责。

(5) 领物单应填一式两份, 一份作药库登记凭单, 一份由领取单位存查。

(6) 发出药品应及时登录账卡。

(7) 有关毒药的领发, 应严格按照“毒药管理制度”的规定执行。

5. 统计报销

(1) 药品统计报表应做到正确、及时、按期报送, 报表中有关金额核算应由财会部门负责协助。

(2) 药剂科(部或处)直接或间接掌握的麻醉药品、毒药及贵重药品, 应每月进行一次盘存, 以处方实际消耗量为该月消耗量。对于药品增损报销办法, 可由各地方自行规定。每月盘存可采用固定储药瓶的办法, 瓶签上注明去盖的瓶重, 以节省盘存时间。

(3) 毒药的统计报销, 按照“毒药管理制度”的有关规定执行。

(4) 有关麻醉药品的统计报销, 应按国家有关麻醉药品的管理规定执行。

(5) 负有物资保管责任的工作人员调动工作时必须办理交接手续。

(四) 病房小药柜工作基本要求

1. 病房小药柜所有药品, 只能供应住院病员并按医嘱使用, 其他人员不得私自取用。

2. 病房小药柜应指定专人管理, 负责领药和保管工作。

3. 定期清点、检查, 防止积压、变质, 如发现有沉淀变色、过期、标签模糊等药品时, 停止使用并报药剂科处理。

4. 毒、麻药品应设专用抽屉存放, 严格加锁, 并按需要保持一定的基数, 动用后, 由医师开专用处方药房领回。每日交接班时, 必须交点清楚。

5. 药剂科(部或处)对病房小药柜要定期检查, 核对药品种类、数量, 有无过期变质现象, 毒、麻药品管理是否符合规定。

(五) 差错事故登记报告处理基本要求

1. 要建立健全差错事故登记制度, 对所发生的差错事故应定期讨论, 以总结经验, 吸

取教训。

2. 发生严重差错或医疗事故后应立即组织抢救,并报告医务科和院领导,做好善后工作。
3. 对已发生的事故按“三不放过原则”处理,即事故原因不清不放过、事故责任人和群众没有受到教育不放过、没有防范措施不放过。

三、药房各级技术人员主要职责

(一) 主任药师(主任中药师)

1. 在科主任的领导下,指导本科室各项业务工作。
2. 指导复杂的药剂调配和制剂,保证配发的药品质量合格、安全有效。
3. 督促检查毒、麻、限、剧、贵重药品使用管理以及药品检验鉴定工作。
4. 经常深入临床科室,了解用药情况,征求用药意见,介绍新药,必要时参加院内疑难病例大会诊及病例讨论。
5. 开展科学研究,配合临床开展新剂型、新技术研究。
6. 担负教学工作,指导进修生、实习生学习。做好科内各级人员业务培训,提高工作效率。

(二) 副主任药师(副主任中药师)

协助主任药师(主任中药师)工作,在无主任药师(主任中药师)的情况下,执行主任药师(主任中药师)职责。

(三) 主管药师(主管中药师)

1. 在科主任和主任药师(主任中药师)领导下进行工作。
2. 负责指导本科室技术人员对药品调配、制剂和加工炮制工作。
3. 负责药品检验、鉴定,保证药品质量符合药典规定。
4. 组织参加科学研究和技术革新,配合临床研究制作新药及进行中药提纯,了解使用效果,征求意见,以改进剂型、提高疗效。
5. 检查毒、麻、限、剧、贵重药品和其他药品的使用管理情况,发现问题及时处理。
6. 担任教学和对进修、实习人员的培训工作,组织本科室技术人员进行业务学习。

(四) 药师(中药师)

1. 在科主任领导和主管药师指导下工作。
2. 指导和参加药品调配、制剂工作。认真执行各项规章制度和技术操作规程,严防差错事故发生。
3. 负责药品检验鉴定和药检仪器的使用保管,保证药品质量符合规定。
4. 参加技术革新,配合临床研究制作新药及进行中药提纯,了解使用效果,征求意见,改进剂型,并经常向各科室介绍新药知识。

5. 检查毒、麻、限、剧、贵重药品和其他药品的使用、管理情况，发现问题及时研究处理，并向上级报告。

6. 担任教学和对进修、实习人员的培训工作，指导药剂士（中药药剂士）、调剂员的业务学习和工作。

（五）药剂士（中药药剂士）

1. 在科主任和其他高级职称药师的领导、指导下进行工作。

2. 按照分工，负责药品的预算、请领、分发、保管、采购、报销、回收、下送、登记、统计和药品制剂、处方调配等工作。

3. 主动深入临床各科室，征求意见，不断改进药品供应工作，检查药品的使用、管理情况，发现问题及时研究处理，并向上级报告。

4. 担负药剂员的业务学习和技术指导。

5. 认真执行各项规章制度和技术操作规程，严格管理毒、麻、限、剧、贵重药品，严防差错事故发生。

6. 经常检查和校正天平、冰箱、干热灭菌器及注射液过滤装置等设备，保持性能良好。

（六）药剂员（中药药剂员）

1. 在药剂师（士）指导下工作。

2. 负责处方调配和一般制剂工作。

3. 协助药剂师（士）进行灭菌制剂的配制和消毒。

4. 协助药剂士进行药品的出纳、分发、保管、消耗、回收、下送、登记、统计工作。

5. 负责所在工作室的清洁卫生工作。

6. 根据实际情况，经主任批准可参加药剂科（部或处）值班。

第二节 药店工作基本要求及人员职责

一、药品的特殊性及对药店管理的特殊性

（一）药品的概念

按照《药品管理法》的规定，药品是指用于预防、治疗、诊断人的疾病，有目的地调节人的生理机能并规定有适应症或功能主治、用法和用量的物质，包括中药材、中药饮片、中成药、化学原料药及其制剂、抗生素、生化药品、放射性药品、血清、疫苗、血液制品和诊断药品等。