

★★★ 中等职业学校药剂专业实训课系列教材

Zhongdeng Zhiye Jiaoyu

医药商业技能训练与综合知识

YIYAO SHANGYE JINENG XUNLIAN YU ZONGHE ZHISHI

编著 刘生舛 王彩萍

审定 吉新田

兰州大学出版社



编 著 刘生舛 王彩萍

审 定 吉新田

兰州大学出版社

YIYAO SHANGYE JINENG XUNLIAN YU ZONGHE ZHISHI

医药商业技能训练与综合知识

Zhongdeng Zhiye Jiaoyu



图书在版编目(CIP)数据

医药商业技能训练与综合知识/刘生舛,王彩萍编著. —兰州:兰州大学出版社,2012.8

ISBN 978-7-311-03954-7

I. ①医… II. ①刘… ②王… III. ①医药学—中等专业学校—教材 IV. ①R

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 210598 号

责任编辑 江葳葳
封面设计 张友乾

书 名 医药商业技能训练与综合知识
作 者 刘生舛 王彩萍 编著
审 定 吉新田
出版发行 兰州大学出版社 (地址:兰州市天水南路 222 号 730000)
电 话 0931-8912613(总编办公室) 0931-8617156(营销中心)
0931-8914298(读者服务部)
网 址 <http://www.onbook.com.cn>
电子信箱 press@lzu.edu.cn
印 刷 兰州新文印刷有限责任公司
开 本 787 mm × 1092 mm 1/16
印 张 10.25
字 数 192 千
版 次 2012 年 8 月第 1 版
印 次 2012 年 8 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-311-03954-7
定 价 20.00 元

(图书若有破损、缺页、掉页可随时与本社联系)



前 言

应药剂专业实训教学的要求,根据药剂专业教学的实际情况,编写了这本《医药商业技能训练与综合知识》实训教材,作为药剂专业实训系列教材之一,供药剂专业和中药专业在上岗前进行综合实训教学使用。

编写紧扣药剂专业的培养目标,充分考虑药剂专业学生的就业去向,贯彻以职业能力为主线、职业活动为导向、职业技能为核心的原则,突出职业素质的培养。在编写内容的选择上,兼顾医药商业企业的职业特点和药剂专业特点,使实训教学与岗位工作有效衔接。

本教材采用模块式编写方法,突出技能要求和操作流程、操作要点,知识与技能相结合,注重知识与技能的实用性。全书分六个模块加附录七个部分,即社会实践、处方调配与处方分析实训、中药调配实训、非处方药治疗方案的制定与评价实训、非处方药推荐和介绍实训、医药商业的物流实训等,附录收录了用药咨询和用药指导、家庭常用医疗器械的基本知识、药店服务规范和基本礼仪规范。每个模块既相对独立又相互衔接,每个模块根据情况又包含数个实训项目,每个实训项目设置了实训目的、实训内容、实训步骤、实训思考、实训报告、综合知识等内容。其中实训目的明确了学生应具备的核心能力和关键能力及应达到的程度。实训内容则围绕实训目的,针对药剂专业所面对的岗位群来确定。实训步骤体现实训教学活动的组织形式。实训思考有助于提高学生分析问题、解决问题的能力。综合知识与附录供学生在预习和实训中参考,也是今后工作中必备的知识。教材中所安排的实训包括校内的模拟工作环境实训和校外的真实工作环境实训,使教学过程具有实践性、职业性和开放性。通过每一个实训项目,使学生充分体验并完成从“学”到“用”的过程,也可以从中体验到从“学生”到“员工”的转变。

目 录

模块一 社会实践	(1)
实训一 参观药品零售店	(1)
综合知识一 药品零售企业的基本知识	(2)
一、药品零售企业的结构特点	(2)
二、药店的职能	(3)
三、药店的人员配备及其职能	(3)
四、药店销售药品的基本工作流程	(7)
五、药店销售服务技巧	(7)
六、顾客抱怨的处理	(9)
实训二 参观药品批发企业	(9)
综合知识二 药品批发企业基本知识	(10)
一、概述	(10)
二、药品批发企业的类型、经营模式和组织管理机构	(12)
模块二 处方调配与处方分析实训	(17)
实训三 处方调配	(17)
综合知识三 处方的基本知识与调配	(18)
一、处方的基本知识	(18)
二、处方调配工作流程	(20)
三、处方保存	(23)
模块三 中药调配实训	(24)
实训四 中药处方调剂操作训练	(24)
综合知识四 中药处方调剂知识	(26)
一、中药处方知识	(26)
二、中药处方的调配	(30)

实训五 中药斗谱排列训练	(38)
综合知识五 中药药斗基本知识及装斗操作	(40)
一、药斗基本知识	(40)
二、装斗操作	(41)
实训六 中药饮片调配操作训练	(43)
综合知识六 中药饮片调配工作程序	(45)
一、查看处方	(46)
二、调配准备	(46)
三、处方应配	(46)
四、饮片称量	(47)
五、分剂量	(47)
六、检查、包装	(47)
综合知识七 中药汤剂的煎制技术及服用方法	(48)
一、中药汤剂家庭煎制常规	(48)
二、中药汤剂的服用方法	(50)
模块四 非处方药治疗方案的制定与评价实训	(51)
实训七 感冒的非处方药治疗方案制定与评价	(51)
实训八 头痛的非处方药治疗方案制定与评价	(52)
模块五 非处方药推荐和介绍实训	(55)
实训九 非处方药推荐和介绍	(55)
综合知识八 常见病症的药物治疗	(57)
一、推荐和介绍非处方药的基本程序	(57)
二、常见病症的药物治疗	(58)
模块六 医药商业的物流实训	(91)
实训十 医药企业物流岗位工作训练	(91)
综合知识九 药品物流管理	(93)
一、现代物流的基本特征	(94)
二、药品物流的特点	(95)
三、医药企业的物流管理	(96)
四、现代医药物流管理系统	(98)
五、医药企业物流作业系统	(98)
附 录	(103)
用药咨询和用药指导	(103)

一、指导患者正确使用药品	(103)
二、饮食与吸烟对药品疗效的影响	(108)
三、特殊人群的用药指导	(112)
家庭常用医疗器械的基本知识	(123)
一、卫生材料及敷料	(123)
二、一次性使用无菌医疗器械	(126)
三、体温计	(128)
四、血压计	(129)
五、掌上型家用血糖分析仪	(131)
六、制氧机	(132)
七、助听器	(134)
八、天然胶乳橡胶避孕套	(136)
九、拔罐器	(137)
十、针具	(139)
十一、灸具	(141)
药店服务规范	(143)
一、总则	(143)
二、职业道德	(144)
三、服务人员	(144)
四、服务设施	(145)
五、药店营业接待程序	(145)
六、营业后的结束工作	(146)
基本礼仪规范	(147)
一、仪容仪表	(147)
二、行为礼仪	(148)
三、言谈礼仪	(152)
四、通讯礼仪	(154)
五、名片礼仪	(156)



模块一 社会实践

实训一 参观药品零售店

【实训目的】

- 1.熟悉药品零售店的药品布局及设施。
- 2.了解药品零售店的岗位设置及各岗位的职责。
- 3.熟悉药品零售店工作的主要内容及基本工作流程。

【实训准备】

课前先与零售药店的负责人联系,说明参观零售药店的目的,以求得其充分安排。

【实训内容】

- 1.听取零售药店专业技术人员的介绍。
- 2.分组参观、调研,一般每组 5~10 人,重点参观调研以下几个方面的内容。
 - (1)零售药店的设置、布局及设施,重点观察零售药店的药品摆放。
 - (2)零售药店的工作制度、岗位设置及人员配备。
 - (3)零售药店的工作内容、工作程序,重点观察药品零售程序及处方调配过程。
- 3.根据实训目的分组讨论,每组推选 1 名同学就参观和讨论情况进行汇报。
- 4.实训指导教师总结点评。

【实训思考】

- 1.药店工作的主要内容及基本工作流程。
- 2.药店的岗位设置及营业员的职责。

【实训报告】

- 1.回答实训思考中提出的问题。
- 2.写出参观体会。



二、药店的职能

(一) 销售职能

向顾客提供所需商品;完成公司下达的营业计划;进行销售流程的实施与改进。

(二) 商品展示职能

为公司主力医药商品提供展示;为供应厂商提供商品展示。

(三) 顾客服务职能

为顾客提供高质量的医药专业服务;为顾客提供优质的礼仪服务;为顾客提供尽量多的便利服务。

(四) 顾客关系维护职能

通过各种推广活动,不断开发新顾客;通过会员制和优质服务,培养更多的忠诚顾客。

(五) 信息收集职能

收集商圈内顾客需求信息;向公司提供竞争对手信息;准确掌握本店的销售资料,并经常进行分析、整理。

(六) 企业形象宣传功能

通过员工的介绍和身体力行,宣传公司企业文化;通过门店 CI 媒介的体现,展示公司企业文化;通过门店的宣传媒介,传播公司的经营理念,宣传公司的企业文化。

(七) 渠道附加值提升功能

通过为顾客提供其需要的优质医药商品和服务,提高聚客力;通过门店推介商品资源的开发和维护,增加对供应厂商的吸引力;努力提高门店的营业利润及营业外利润。

(八) 人员训练职能

提供对新员工及待提高员工的训练场所;提供各级管理人员进行能力锻炼及测试的场所。

三、药店的人员配备及其职责

(一) 药店经理(店长)

药店经理(或称店长)全面负责药店经营管理工作,也可以是药店的法人代表,必须是具有药学或相应专业技术知识、现代科学管理知识和一定药品经营管理实践经验的人员,熟悉国家有关药品管理的法律、法规、规章制度,对所经营的药品及其他商品质量和服务、工作质量负全部责任。药店负责人应具有相应的专业技术职称:大中型药店

(6)负责店内布局与药品分类管理。将药品、非药品,处方药、非处方药按 GSP 要求分类摆放;按规范要求适当位置悬挂足够的标示牌与警示语;驻店药师资格证书及岗位职责悬挂在店内明显的地方。

(7)门店员工药品知识培训。及时将国家药品管理的有关政策、法规对门店全体员工进行培训,提高门店员工对国家医药政策、法规的认知水平;及时掌握药品的最新质量信息、疗效、相互作用等,将其传授给门店全体员工。辅导门店员工理解、掌握相关药品知识,指导其做好各区域内的医药商品养护。

(8)自觉遵守门店各项规章制度并协助店长督促指导门店人员贯彻执行。

3.直接责任

- (1)对用药咨询的正确性负责。
- (2)到处方的审核、正确调配负责。
- (3)对药品的质量验收、养护负责。
- (4)对商品的效期跟踪结果负责。
- (5)对商品的分类管理结果负责。
- (6)对公司相关质量管理制度实施情况负责。

(三) 药店质量管理员

药品零售企业质量负责人应有 1 年以上(含 1 年)药品经营管理工作经验,大型、中型药品零售企业质量管理工作负责人应是执业药师或从业药师,或者具有药师(或中药师)以上技术职称;小型企业质量管理工作负责人也应具有药师(或中药师)以上技术职称;店内专职或兼职负责药店经营全过程药品质量管理工作,并在岗在岗,不得在其他企业兼职。经营乙类非处方药的药品零售企业以及农村乡、村以下地区设立的药品零售企业除外。从事质量管理的人员,每年要接受省级药品监督管理部门组织的继续教育。

药店质量管理人员的主要职责是:①对购入药品进行验收和质量把关,凡不符合质量规定的药品,有拒绝收货的权利;②在验收时发现有疑问的品种,经本人或与店内其他质量管理员研究仍不能确定真伪时,负责将其送上级主管质量部门鉴定;③对鉴定为伪劣药品的,负责执行停止出售,听候上级主管部门的处理;④对已售出的伪劣药,负责采取措施,及时收回;⑤在执行药品质量管理工作中,受到阻挠或干扰时,有权利越级向上级质量管理部门申诉。

(四) 药店药品采购员

药品采购工作是一项特殊的业务活动,需要由具有专业知识、技能和经验等多方面综合能力的人来承担。承担这一关键职位的人员必须接受良好的训练,并具备有效管理采购过程的能力。药品采购人员要根据“按需进货,择优采购”的原则以及市场需求、季



(十一) 药店计划员

根据市场变化或药店销售情况编制药品采购计划。规模较小的药店可以不设计划员。

以上人员经专业或岗位培训由地、市级(含市级)以上药品监督管理部门考试合格,持证上岗。从事质量管理的人员,每年接受省级药品监督管理部门组织的继续教育。企业从事验收、养护、计量等岗位的工作人员,定期接受企业组织的继续教育。

四、药店销售药品的基本工作流程

药品零售店销售药品的基本工作流程是:问病→推荐用药→配方售药→用药指导→售后服务。

1. 问病

通过询问等方法,了解患者基本情况及病情。

2. 推荐用药

根据患者对疾病症状的描述,推荐最佳用药方案。

3. 配方售药

根据医生处方进行调配或销售推荐用药,注意检查药品有效期,严防把过期药品发给病人。

4. 用药指导

根据药物说明书向患者交待服药方法、用药剂量、服药时间、药物间的相互影响、不良反应等。

5. 售后服务

为患者建立药历,随访用药者疗效和不良反应,及时进行用药咨询。

五、药店销售服务技巧

(一) 销售技巧

1.不能盲目向顾客推荐同类产品中价格高的医药商品,以免引起顾客反感。应向顾客介绍不同价位的医药商品,以便顾客自己选择,但一般不超过3种。

2.应如实介绍医药商品的价格、功能、产地,准确介绍药品的使用方法、注意事项、用药禁忌及可能产生的副作用,绝不能夸大医药商品的功效,以免导致顾客的投诉或退货。

3.对有试用装的医药商品,应为顾客演示使用或安装方法。

4.对顾客提出的问题应耐心细致地解答,遇到不懂、不熟悉的问题,不能含糊其辞或不懂装懂,应先向顾客致歉后尽快请驻店医(药)师或专业知识较强的员工协助解答。

六、顾客抱怨的处理

(一) 顾客抱怨的处理技巧

- 1.保持冷静客观的立场听取顾客的投诉或抱怨。
- 2.不要与顾客争执不休。
- 3.尽量寻求对双方都有利的解决方法。
- 4.合理运用客观标准。
- 5.善意地让步。
- 6.适时结束。

(二) 顾客抱怨的处理方式

1.一般抱怨事件的处理

(1)认真倾听顾客的抱怨内容,以便于处理,切忌打断其说话或立即反驳,对于不清楚的地方,应先记录,待其陈述结束后再询问清楚。

(2)在听完顾客陈述后,应先向顾客致歉,并针对事发原因进行探讨及说明,以取得顾客的了解及谅解。

(3)提出解决问题的办法。为避免引起顾客的再次不满,一定要多考虑顾客的立场。

2.激起顾客愤怒的处理

(1)若因门店工作人员的解释不当或其他原因引起顾客的不满,应先由其他人代为处理,必要时可向店长或门店管理中心工作人员寻求帮助,藉以缓和顾客的情绪。

(2)如有条件应将顾客带至接待室,以免影响卖场的购物气氛。

(3)问题解决后,应适时对顾客进行回访,以显示公司处理此事件的诚意,同时确定事件处理后的结果及影响。

实训二 参观药品批发企业

【实训目的】

- 1.了解药品批发企业的类型、经营模式和组织构架。
- 2.熟悉药品仓库的类型、分区及基本设施。
- 3.熟悉药品批发企业的业务及基本工作流程。