



优秀药店店长成功之道

# 药店店长手册

主编 陈玉文



人民卫生出版社



医药行业职业技能培训教材

# 药店店长手册

主编 张庆文

中国医药出版社



# 药店店长手册

人民卫生出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

药店店长手册 / 陈玉文主编. —北京: 人民卫生出版社, 2010.3

ISBN 978-7-117-12494-2

I. ①药… II. ①陈… III. ①药品—专业商店—商业经营—手册 IV. ①F717.5-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 227737 号

门户网: <a href="http://www.pmph.com">www.pmph.com</a>	出版物查询、网上书店
卫人网: <a href="http://www.ipmph.com">www.ipmph.com</a>	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!

## 药店店长手册

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](mailto: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: 850×1168 1/32 印张: 18.5

字 数: 480 千字

版 次: 2010 年 3 月第 1 版 2010 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-12494-2/R·12495

定 价: 49.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: [WQ@pmph.com](mailto:WQ@pmph.com)

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

# 前 言



药店是经营特殊商品的场所，店长的素质和经营管理水平，直接影响药店的生存与发展。作为药店的经营管理者，店长不仅需要具备一定的药事管理法规、药品知识与技能，还应掌握一定的经营和管理技巧，具备一定的文化素养和沟通能力。这样，药店才能在激烈的竞争中立于不败之地，不断提高为社会服务的能力，创造更多的财富。

编写本书的目的是为广大药店店长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案例，具有生动性和易读性。

(2) 可操作性较强：本书每章均以提出问题并做出解答的书写方式表现，简单明了，通俗易懂，一问一答，易于店长在经营管理中遇到问题及时查阅。

(3) 系统性较强：本书突出了系统性，涉及药店的开设、店长的职业素养和能力、药店店员管理、药店店面设计与设备管理、药店财务管理、药店安全管理、药店经营过程管理以及优秀店长的成功之路，并系统地介绍了经营药店的相关法律知识。更多的是从最基本的问题出发，为药店店长提供经营管理

的手段、方法和技巧，是药店店长的好帮手。

本书共分九章。第一章药店概论，介绍了开设药店的要求、如何开办药店以及药店经营模式和国外药店对我国药店经营者的启示。第二章药店店长的职业素养，介绍了药店店长的角色定位、职业规划、工作职责、应具备的能力与素质、店长与顾客沟通能力的培养以及对药店信息的管理。第三章优秀店长的能力及成功案例，主要通过案例分析，对药店店长的现场管理能力、人力资源管理能力、营销管理能力及店长素质能力进行深度剖析，列举了成功案例，对药店店长的管理具有一定的指导作用。第四章药品经营过程管理，介绍了药品采购、药品验收、药品仓储与养护、药品陈列、药品销售与促销以及药品的价格管理与服务管理。对药品的管理提供了系统性方法和技巧。第五章药店员工管理，介绍了药店组织机构与岗位设置、药店的岗位职责和任职资格以及药店员工的选用、培训和教育，此外还涉及药店员工绩效管理和激励制度。第六章药店财务管理，介绍了药店财务管理的基本概念、药店凭证与账簿管理、经营品种与销售管理、存货管理、药品流通费用和利润的管理以及药店财务风险管理。第七章药店店面与设备管理，介绍了药店的店面设计、内部布局以及设备管理。第八章药店安全管理，介绍了药店安全管理的重要性与安全管理的内容。第九章药店管理相关法律问题，介绍了《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、分类药品管理的药事法规、药品包装、价格与广告的相关药事法规管理、药品监督管理的相关药事法规以及其他主要药事法规。

本书主要适用于经营管理药店的店长、管理者，作为药店

店长培训用书,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**

2009年10月27日

# 目 录

<b>第一章 药店概论</b> .....	1
<b>第一节 药店的概念</b> .....	1
一、什么是药店? .....	1
二、开设药店有哪些要求? .....	1
三、药店有哪些功能? .....	2
四、如何申请开办药店? .....	3
五、什么是基本医疗保险定点药店? .....	5
六、申报基本医疗保险定点药店应具备哪些条件? ...	6
七、如何进行基本医疗保险定点药店的申请? .....	6
八、经营基本医疗保险定点药店应注意哪些问题? ...	6
<b>第二节 药店的经营模式</b> .....	8
一、药店有哪些类型? .....	8
二、不同形态药店有哪些服务内容? .....	8
<b>第三节 国外药店经营及启示</b> .....	26
一、国外药店发展状况如何? .....	26
二、国外药店发展对我国药店经营有何启示? .....	35
三、我国连锁药店经营模式的主流发展趋势如何? ...	37
<b>第二章 药店店长的职业素养</b> .....	40
<b>第一节 药店店长的角色定位</b> .....	40



一、什么是店长？	40
二、如何描述药店店长的职位？	40
三、药店店长的责任是什么？	40
四、药店店长的角色定位是什么？	41
第二节 药店店长的职业生涯规划	42
一、什么是职业生涯规划？	42
二、店长进行职业生涯规划需考虑哪些因素？	42
三、良好的职业生涯规划应具备哪些特性？	43
四、药店店长会遇到哪些职业瓶颈？	43
五、药店店长职务的职业提升之道有哪些？	44
六、药店店长职务的职业提升内部解决之道有哪 几种形式？	44
七、药店店长职务的职业提升外部解决之道有哪些 形式？	45
第三节 药店店长的工作职责	46
一、店长的职责是什么？	46
二、店长一天的工作重点是什么？	48
三、早例会的基本内容有哪些？	50
四、晚例会的基本内容有哪些？	50
五、如何做好检查、准备药品的工作？	50
六、检查药品标签要注意哪些问题？	51
七、营业前要检查与准备哪些销售辅助工具与助销 用品？	51
八、营业前要做好哪些清洁整理工作？	52
九、药店店长营业中的辅助工作有哪些？	52
十、药店店长要做好辅助工作应注意什么？	53
十一、售后如何清点药品与助销用品？	54
十二、售后如何进行结账？	54
十三、怎样及时补充药品？	54
十四、怎样整理药品？	54

十五、怎样完成与提交报表？ .....	54
十六、哪些内容需要留言？ .....	55
十七、怎样确保药店与药品的安全？ .....	55
十八、店长的周例工作有哪些？ .....	55
十九、店长的月例工作有哪些？ .....	56
第四节 药店店长应具备的素质 .....	56
一、药店店长需要了解哪些事情才能经营好药店？ .....	56
二、药店店长为何要了解自己的优劣势？ .....	56
三、药店店长为何要了解自己的使命或任务？ .....	57
四、药店店长为何要了解自己员工？ .....	57
五、药店店长为何要了解上一任失败或不成功的 原因？ .....	58
六、药店店长为何要了解当前工作的重点与难点？ .....	58
七、药店店长为何要了解上任后的阶段成效以及 领导、店员的反映？ .....	58
八、药店店长应具备哪些基本素质？ .....	58
九、药店店长应掌握哪些基本知识？ .....	59
十、如何成为一个有威信的药店店长？ .....	62
十一、药店店长应具备什么样的性格特征？ .....	62
十二、药店店长应具备什么样的工作态度？ .....	62
十三、药店店长应具备哪些意识？ .....	63
十四、药店店长有哪些管理职能？ .....	64
十五、药店店长要有什么样的领导艺术？ .....	64
十六、药店店长应具备什么样的心态？ .....	65
十七、顾客喜欢的药店店长应该具备哪些特点？ .....	67
十八、为什么药店店长要树立责任感？ .....	68
十九、身为药店店长，要做好哪些心理准备？ .....	70
二十、药店店长为何要保持热诚的心理？ .....	70
二十一、药店店长为何要保持微笑？ .....	71
二十二、为了能够保持发自内心的微笑药店店长要	

注重哪些事项？ .....	71
二十三、药店店长为何要做到心胸宽广？ .....	72
二十四、药店店长为何要一视同仁对待顾客？ .....	72
二十五、药店店长为何要站在顾客的立场上考虑 问题？ .....	73
二十六、何为心细如丝的服务？ .....	73
二十七、药店店长为什么不应强迫推销？ .....	73
第五节 顾客管理 .....	74
一、药店顾客有哪几种类型？ .....	74
二、如何对待纯粹闲逛型顾客？ .....	75
三、如何对待巡视药品行情型顾客？ .....	75
四、如何对待胸有成竹型顾客？ .....	75
五、顾客类型划分有什么意义？ .....	75
六、按年龄划分的顾客类型各有什么特点？ .....	76
七、按性别划分的顾客类型各有什么特点？ .....	76
八、按性格划分的顾客类型各有什么特点？ .....	77
九、按气质划分的顾客类型各有哪些特点，应如何 对待？ .....	78
十、如何理解顾客的购买过程？ .....	79
十一、顾客购买心理过程有哪些阶段？ .....	80
十二、如何对待处在注视、留意阶段的顾客？ .....	80
十三、处在兴趣阶段的顾客有何特点？ .....	80
十四、如何对待处在联想阶段的顾客？ .....	81
十五、如何对待已产生购买欲望的顾客？ .....	82
十六、如何对待处在比较权衡阶段的顾客？ .....	82
十七、如何对待处在决定行动阶段的顾客？ .....	84
十八、什么是购买过程中的满足？ .....	84
十九、如何对待处在满足阶段的顾客？ .....	85
二十、顾客信任受哪些因素的影响？ .....	85
二十一、影响顾客购买动机的因素有哪些？ .....	86

- 二十二、药品因素包括哪些内容? .....86
- 二十三、什么是媒介因素? .....87
- 二十四、媒介因素包括哪些内容? .....87
- 二十五、什么是经营因素? .....88
- 二十六、顾客惠顾的行为动机驱使力来自哪里? .....88
- 二十七、为什么要关注复数顾客? .....89
- 二十八、店长的服务礼仪有哪些内容? .....89
- 二十九、接待顾客要用哪些基本规范用语? .....90
- 三十、药店店长在接待顾客时,要讲究什么样的语言  
表达艺术? .....91
- 三十一、销售过程中态度要好是什么意思? .....92
- 三十二、销售用语怎样突出重点和要点? .....92
- 三十三、什么是恰当的表达、委婉的语气? .....93
- 三十四、为什么要做到语调柔和? .....93
- 三十五、何为通俗易懂的语言? .....93
- 三十六、为什么要配合气氛讲话? .....94
- 三十七、为什么不能夸大其辞? .....94
- 三十八、为什么讲话要留有余地? .....94
- 三十九、为什么要做到有问必答? .....95
- 四十、什么是无声的语言? .....95
- 四十一、销售过程中最常见的眉眼形态有几种? .....96
- 四十二、在销售过程中常见的手势及其含义有几种? .....97
- 四十三、何为店内的引导? .....97
- 四十四、做店内引导时的重点是什么? .....97
- 四十五、做店内引导时的注意事项有哪些? .....98
- 四十六、服务过程中的动作有何要求? .....98
- 四十七、为了做到干净利索的动作药店店长必须  
注意哪些事项? .....98
- 四十八、药店店长在工作中绝对不允许的行为有  
哪些? .....99

第六节 药店店长沟通能力	99
一、什么是沟通？	99
二、沟通的要点是什么？	100
三、销售服务沟通的秘诀是什么？	101
四、药店店长应具备哪些沟通的技巧？	102
五、药店店长如何化解职场冲突？	103
六、药店店长必须熟知哪些方面容易引起顾客投诉？	103
七、药店处理顾客投诉的原则是什么？	104
八、为什么要处理顾客的不满与投诉？	106
九、顾客投诉意见的类型有哪些？	106
十、处理顾客投诉时为何要控制好情绪？	108
十一、面对顾客异议和抱怨应保持什么样的心态？	108
十二、平复顾客情绪的技巧有哪些？	110
十三、倾听的意义何在？	111
十四、倾听的技巧有哪些？	111
十五、寻求与顾客共鸣的意义何在？	111
十六、实现与顾客共鸣的技巧有哪些？	112
十七、药店店长怎样向顾客表示歉意？	112
十八、药店店长提出投诉解决方案时要注意哪些问题？	114
十九、电话投诉如何处理？	114
二十、书信投诉如何处理？	115
第七节 药店店长的效率管理方法	117
一、药店店长提高效率要从哪里入手？	117
二、时间管理有哪些要点？	117
三、什么是时间管理的优先次序法？	118
四、店长如何用“二八”法则有效管理时间？	120
五、有效的时间管理方法有哪些？	121
六、什么是计划管理？	121
七、如何制定计划？	122

八、为什么要明确目标？ .....	122
九、如何细化计划？ .....	122
十、为何要为计划打上时间戳？ .....	123
十一、为何要建立追踪机制？ .....	123
十二、为何要在工作进行中适当的调整计划？ .....	123
十三、制定计划中容易走入哪些误区？ .....	124
十四、店长为何要进行授权？ .....	124
十五、什么是授权？ .....	125
十六、授权具有什么特征？ .....	125
十七、授权的意义是什么？ .....	125
十八、授权的步骤是怎样的？ .....	125
十九、授权有哪些类型？ .....	126
二十、“充分信任”型授权要求双方注意哪些事项？ .....	126
二十一、授权的指导原则是什么？ .....	127
第八节 提升销售业绩 .....	127
一、药店经营和管理不完善，导致客源流失的原因有哪些？ .....	127
二、如何提升店员推荐高毛利产品的销售技巧？ .....	128
三、怎样运用顾客细分策略提升推荐产品的有效性？ .....	131
四、提高顾客购买力的主要方法有哪些？ .....	131
五、如何通过价格和服务竞争留住顾客？ .....	133
六、如何吸引一般顾客？ .....	133
七、如何把营业员培养成药品和常见疾病专家？ .....	133
第九节 情绪管理 .....	134
一、什么是情商？ .....	134
二、情商的作用与意义是什么？ .....	134
三、如何运用店员情商？ .....	134
四、如何培养店员情商？ .....	135
五、如何进行情绪管理？ .....	135
第十节 危机管理 .....	136

一、 药店危机有哪些类型？ .....	136
二、 突发事件有哪些种类？ .....	136
三、 突发事件处理的守则是什么？ .....	137
四、 突发事件的处理机制是什么？ .....	137
第十一节 信息管理 .....	141
一、 什么是市场信息？ .....	141
二、 市场信息搜集的主要内容有哪些？ .....	141
三、 搜集市场信息有哪些作用？ .....	141
四、 建立顾客数据库的工作步骤是什么？ .....	143
<b>第三章 优秀店长的能力及成功案例 .....</b>	<b>144</b>
第一节 优秀店长应具备的能力 .....	144
一、 为什么说店长是药店的灵魂？ .....	144
二、 优秀店长应具备的能力包括哪些？ .....	145
第二节 优秀店长的成功案例 .....	146
一、 什么是店长现场管理能力？ .....	146
二、 药店店长如何进行人力资源管理？ .....	148
三、 店长营销管理能力包括哪些内容？ .....	156
四、 如何提升药店店长自身素质的能力？ .....	158
<b>第四章 药品经营过程管理 .....</b>	<b>165</b>
第一节 药品采购管理 .....	165
一、 药店采购的一般程序是什么？ .....	165
二、 如何确定供货企业的法定资格与质量信誉？ .....	165
三、 如何审核购入药品合法性？ .....	167
四、 如何验证供货单位销售人员合法资格？ .....	168
五、 首营品种如何审核批准？ .....	168
六、 如何制定药品采购管理制度？ .....	169
七、 如何编写药品采购计划？ .....	173
八、 采购合同应包含哪些内容？ .....	176

九、签订采购合同要注意哪些事项? .....	178
十、药品采购渠道有哪些类型? 各有什么特点? ...	178
十一、采购方式有哪些? .....	179
十二、药品采购谈判的策略是什么? .....	179
十三、药品购进记录如何管理? .....	180
第二节 药品验收.....	181
一、药品验收有哪些原则? .....	181
二、如何验收药品? .....	182
三、如何验收与检查药品外在质量? .....	183
四、如何验收与检查药品外观性状? .....	190
五、如何验收与检查非药品? .....	196
六、如何制定药品检查验收管理制度? .....	197
七、如何填写及保存验收记录? .....	199
八、何种情况可以拒收药品(退货)? .....	199
第三节 药品的仓储和养护.....	206
一、如何制定药品储存管理制度? .....	206
二、药品仓库的建设要求有哪些? .....	207
三、影响药品质量的因素有哪些? .....	209
四、药品储存的基本要求有哪些? .....	211
五、药品储存中如何进行效期管理? .....	213
六、药品储存中如何进行色标管理? .....	216
七、特殊管理药品如何储存? .....	216
八、如何规划药品货位? .....	216
九、药品应怎样堆垛? .....	217
十、如何制定药品在库养护管理制度? .....	218
十一、药品应如何保管? .....	219
十二、药品应如何养护? .....	220
十三、不同性质药品如何保管与养护? .....	226
十四、药品在库检查的时间和有哪些? .....	235
十五、药品在库检查的内容与要求是什么? .....	236



十六、如何制定仓库卫生管理制度？ .....	236
第四节 药品陈列 .....	237
一、药品货位布局的原则有哪些？ .....	237
二、货架陈列方式有哪些？特点如何？ .....	239
三、货位布局应考虑的因素有哪些？ .....	242
四、药品陈列的基本原则有哪些？ .....	244
五、药品陈列的要求有哪些？ .....	248
六、药品陈列的方式有哪些？ .....	249
七、药品陈列的技巧有哪些？ .....	252
八、如何管理药品的标价卡？ .....	255
九、如何补货？ .....	257
十、盘点内容是什么？ .....	258
十一、盘点人员如何构成？ .....	258
十二、盘点的程序如何？ .....	259
十三、盘点前后有哪些注意事项？ .....	260
十四、陈列阶段药品损失的原因是什么？ .....	260
十五、减少陈列阶段药品损失的方法有哪些？ .....	260
第五节 药品销售与促销 .....	261
一、什么是处方？ .....	261
二、处方由几部分组成？ .....	262
三、处方药销售过程中应遵守什么样的规定？ .....	262
四、化学药制剂处方如何调配？ .....	264
五、中药处方如何调配？ .....	264
六、审核处方应注意什么问题？ .....	265
七、处方如何管理？ .....	267
八、药品的拆零销售应注意什么问题？ .....	267
九、如何销售特殊管理的药品？ .....	268
十、如何销售中药饮片？ .....	268
十一、药品消费行为的影响因素有哪些？ .....	269
十二、药品消费市场的特点有哪些？ .....	269