

连锁药店门店 实用手册

王淑玲◎编著

武志昂◎主审



 中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

药店从业人员岗位指南

连锁药店门店实用手册

王淑玲 编著
武志昂 主审

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

连锁药店门店实用手册/王淑玲编著. —北京: 中国财富出版社, 2015. 3
(药店从业人员岗位指南)

ISBN 978-7-5047-5519-3

I. ①连… II. ①王… III. ①药品—连锁商店—商业经营—手册 IV. ①F717.5-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 305094 号

策划编辑 寇俊玲

责任印制 方朋远

责任编辑 丁美霞 辛倩倩

责任校对 饶莉莉

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 三河市西华印务有限公司

书 号 ISBN 978-7-5047-5519-3 / F·2296

开 本 787mm×1092mm 1/16

版 次 2015 年 3 月第 1 版

印 张 21

印 次 2015 年 3 月第 1 次印刷

字 数 485 千字

定 价 63.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

作者简介



王淑玲 1968 年生于山东文登市。沈阳药科大学副教授，市场营销教研室主任，研究生导师，“药店经营与管理”“医药市场营销”教学团队负责人，在全国高校首开“药店经营与管理”专业课程。

编著的《药品零售管理与实务》成为“首届全国药品流通行业岗位技能竞赛暨第二届全国医药行业特有职业技能竞赛”指定参考书。还著有《医

药促销管理与实务》是国内医药类高校影响较大的一部教材。先后主编、合编《药事管理与法规》《药店经营管理实务》《药店店员手册》《医药营销调研》《处方药营销》《医疗服务营销》等专业图书十余部，发表学术论文 90 余篇。

近年来，主持了“沈阳药品零售业态与药学服务体系研究”“新时期医药诚信体系建设对策建议”“省级以下行政审批标准规范化研究”“国家基本药物评价技术指标体系及评价模式研究”“基本药物特殊风险示范研究”等国家、省、市课题二十余项。

受邀担任多家医药类杂志编委和审稿人。曾先后任十余家连锁药店咨询顾问。为“全国百名排行榜”连锁药店管理者和店长作药店投资、药店商圈、药店顾客管理、药店经营数据诊断、经营类别等药店经营管理培训报告百余场。

前言

连锁药店在药品零售业凸显规模优势和品牌效应，在数量和规模上都呈现出快速增长趋势。连锁药店拥有众多门店，每一个门店都是连锁药店品牌的一面旗帜，每一个门店都是连锁药店的一张名片，门店经营的好坏直接影响连锁药店品牌的整体竞争力。

本书力求给门店经营提供一套实用而系统的工具，且呈现以下特点：

第一，简明扼要。采用一问一答的方式，简单明了，便于查阅，利于及时解决工作过程中遇到的经营管理问题。

第二，深入浅出。针对连锁药店门店管理内容做了系统梳理，从实用性出发呈现门店几大职能模块，详细地介绍了销售和服务中的步骤和策略，突出了药品零售的经营方法和服务技巧。

第三，通俗易懂。对陈列、店面设计、药学服务、销售、顾客管理等方法和技术进行论述时结合案例，突出了生动性和通俗性。

本书内容共分为十一块指南：指南一是药店营业场所设计，介绍了店面和店堂的设计类型与营业特点；指南二是药品陈列，介绍了药品陈列类型与销售的关联方法；指南三是销售技巧，介绍了店员在销售前、销售中、销售后的接待方法和技巧；指南四是药学服务，介绍了不同类型的药店的服务特色和药店服务内容；指南五是顾客沟通，主要介绍了与顾客交流的方式类型以及处理顾客投诉的方法；指南六是价格策略，介绍了药品零售定价策略、定价方法、辅助定价行为和定价中的法律和伦理问题；指南七是财务与收银，介绍了现金管理、表格管理、财务经营分析；指南八是药店设备与安全管理，介绍了药店需要的各种设施设备的类型与维护，以及防火防盗相关措施；指南九是药品储存与养护，介绍了药品验收、储存条件与养护方法；指南十是执业药师，介绍了执业药师考试的条件、科目和题型，以及注册和继续教育；指南十一是门店顾客管理，分析了影响顾客购药行为的诸多因素和购药决策过程。

由于水平和涉猎的典籍及涉足的药品零售活动范围有限，虽力求尽责，但仍会有不当之处，希望广大读者不吝赐教。

王淑玲

2014年12月

目 录

指南一 药店营业场所设计	1
一、连锁药店店面的设计类型	1
(一) 连锁药店店面设计类型有哪些?	1
(二) 连锁药店店面设计注意事项有哪些?	2
二、连锁药店出入口设计类型	2
(一) 连锁药店出入口设计类型有哪些?	2
(二) 连锁药店出入口设计注意事项有哪些?	4
三、连锁药店招牌	5
(一) 连锁药店招牌命名的原则有哪些?	5
(二) 连锁药店招牌命名的方法有哪些?	6
(三) 连锁药店招牌的制作类型有哪些?	7
(四) 连锁药店招牌命名应注意哪些问题?	9
四、连锁药店橱窗	10
(一) 连锁药店橱窗的构型设计主要有哪些?	10
(二) 连锁药店橱窗的传播方式有哪些类型?	11
(三) 连锁药店橱窗展示应注意哪些问题?	12
五、连锁药店店堂空间格局形态	12
六、连锁药店药品区域布局	14
(一) 连锁药店货架布局类型有哪些?	14
(二) 处方药布局类型有哪些?	15
(三) 非处方药布局类型有哪些?	16
(四) 中药饮片的布局特点	16
七、服务台的设计及其功能	17
(一) 收银台的位置设置及功能有哪些?	17
(二) 执业药师服务台的位置设置及功能有哪些?	17
(三) 咨询导购台或服务台的设置方法及功能有哪些?	18
(四) 存包处的位置设置及功能有哪些?	19
八、辅助区域的设计	19
(一) 行政办公区和员工休息区怎样设计?	19



(二) 药店仓库区域怎样设置与管理?	19
九、药店色彩的运用	21
(一) 色彩与顾客感受的关系是怎样的?	21
(二) 药店装饰用色注意事项有哪些?	21
十、药店照明类型与灯光的运用	23
(一) 不同位置光源给药店带来怎样不同的气氛?	23
(二) 药店内外照明的注意事项有哪些?	23
十一、药店温度、湿度的管理	24
十二、药店声音的运用	25
(一) 声音与顾客的关系是怎样的?	25
(二) 使用音响时应注意的问题有哪些?	25
十三、药店的气味和卫生条件的管理	26
(一) 气味与顾客的关系是怎样的?	26
(二) 消除不良气味的措施有哪些?	26
(三) 卫生条件如何管理?	26
十四、药店的装饰与用材应注意的问题	27
(一) 装饰材料对顾客的影响有哪些?	27
(二) 建筑材料的种类与效果有哪些?	27
(三) 药店墙面的装饰类型有哪些?	28
十五、停车场空地的利用	29
指南二 药品陈列	30
一、货位布局方面	30
(一) 药品货位布局的原则有哪些?	30
(二) 货架陈列有何方式? 如何组合?	31
(三) 货位布局的考虑因素有哪些?	32
二、药品陈列方面	34
(一) 药品陈列及原则有哪些?	34
(二) 药品陈列应当符合哪些要求?	36
(三) 药品陈列的类型有哪些?	37
(四) 药品陈列有哪些方式?	37
(五) 什么是药品陈列技巧?	39
三、不同柜台的陈列技巧不同	41
(一) 如何陈列处方药?	41
(二) 非处方药应如何陈列?	41
(三) 中药饮片如何陈列?	41
(四) 医疗器械如何陈列?	42



(五) 药妆产品如何陈列?	42
(六) 保健品如何陈列?	44
(七) 消杀品陈列方法有哪些?	44
(八) 婴幼儿奶粉应如何陈列?	45
四、药品陈列艺术	45
(一) 药品陈列的艺术趋势是什么?	45
(二) 如何利用形的运用?	46
(三) 如何把握好光的运用?	46
(四) 如何运用色彩陈列?	47
五、药品标价及补上货管理	48
(一) 药品的标价卡应如何管理?	48
(二) 如何做好药品价签的管理?	49
(三) 如何实施药品补上货管理?	50
六、药品盘点	50
(一) 盘点的目的是什么?	50
(二) 盘点应遵循哪些原则?	51
(三) 盘点的方法分类有哪些?	51
(四) 盘点前应做哪些准备?	52
(五) 盘点的流程与方法是怎样的?	53
(六) 盘点后的资料准备工作包括哪些?	55
指南三 销售技巧	56
一、药品销售前迎宾阶段	56
(一) 主动相迎能带来哪些好处?	56
(二) 怎样成为一名优秀的药店店员?	57
(三) 如何吸引顾客注意?	60
(四) 怎样引导不同年龄段的顾客?	62
二、药品销售过程中接待阶段	62
(一) 如何运用药店服务促成销售?	62
(二) 顾客行为不同应采用何种接待方法?	66
(三) 不同柜台的销售方法有何不同?	72
(四) 如何挖掘药店顾客需求?	74
三、药品销售完成后阶段	81
(一) 如何抓住成交的机会促成交易?	81
(二) 不同性格类型顾客的促成交易有哪些策略?	84
(三) 怎样提高药店的客单价?	85
(四) 交易达成后还要向顾客嘱咐什么?	88



四、销售促进方法	90
(一) 如何利用好赠品促销?	90
(二) 样品赠送有何优点?	90
(三) 使用优惠券的优点有哪些?	91
(四) 如何利用竞赛和抽奖促销?	91
指南四 药学服务	93
一、服务理念及其性质	93
(一) 何为服务理念?	93
(二) 服务理念有何性质?	94
二、顾客满意理念	94
(一) 顾客满意理念及其发展有哪些?	95
(二) 药店顾客满意的基本内容有哪些?	96
(三) 提高顾客满意度的影响因素和途径有哪些?	97
(四) 药店如何制定顾客满意战略并提高顾客让渡价值?	100
(五) 如何加强顾客关系管理?	104
三、药店服务的类型和内容	107
(一) 基础的商业服务有哪些?	107
(二) 专业的药学服务有哪些?	108
(三) 初级的医学服务有哪些?	110
(四) 健康信息服务有哪些?	110
四、药店服务理念	113
五、不同类型药店提供不同药学服务	114
(一) 综合健康广场的药学服务包括哪些内容?	114
(二) 保健品复合药房的药学服务包括哪些内容?	115
(三) 药妆店的药学服务包括哪些内容?	116
(四) 社区型便利店的药学服务包括哪些内容?	116
(五) 专题药店的药学服务包括哪些内容?	116
(六) 平价药店的药学服务包括哪些内容?	117
(七) 店中药店的药学服务包括哪些内容?	117
(八) 精品药店的药学服务包括哪些内容?	117
(九) 网上药店的药学服务包括哪些内容?	118
六、关系营销	119
(一) 何为关系营销? 有何特征?	120
(二) 关系营销在药店经营中有什么意义和作用?	121
(三) 药店与顾客间的基本服务关系类型有哪些?	121
(四) 如何建立与发展药店关系营销网络?	123



(五) 关系营销有哪些类型?	125
指南五 顾客沟通	129
一、连锁药店与顾客沟通的特点	129
二、连锁药店与顾客沟通的方式	130
(一) 支付费用的沟通方式有哪些?	130
(二) 不支付费用的沟通方式有哪些?	132
(三) 四种顾客沟通方式的特点有哪些?	133
三、与顾客沟通的基本原则	133
四、引起顾客沟通的障碍因素	135
(一) 个体自身因素有哪些?	135
(二) 组织层级因素有哪些?	135
五、接待顾客的基本能力	136
六、接待顾客的基本步骤	137
(一) 顾客购买药品的心理变化是怎样的?	137
(二) 接待顾客的基本步骤有哪些?	138
七、处理顾客异议	141
(一) 顾客异议的根源何在?	141
(二) 顾客异议的类型有哪些?	142
(三) 如何巧妙地处理顾客异议?	144
八、顾客投诉	147
(一) 顾客投诉对药店的影响有哪些?	147
(二) 为什么要处理顾客投诉?	148
(三) 处理顾客投诉需要遵循什么原则?	148
(四) 如何有效应对各种形式的投诉?	149
(五) 处理顾客投诉的管理制度与办法有哪些?	150
九、提高药店顾客的忠诚度	153
指南六 价格策略	156
一、药品管理法对药品价格的管理	156
二、影响连锁药店药品定价策略的因素	156
三、药品定价的三种模式	158
四、药品价格的定价机制	159
五、影响价格敏感度的因素	160
六、建立价格形象	161
七、药品的定价策略	163
(一) 适合利润定价策略包括哪三方面?	163



(二) 产品生命周期应采用何种定价策略?	163
(三) 什么是心理定价策略?	166
(四) 何为价格折扣策略?	167
(五) 何为相关商品价格策略?	169
八、药品的定价方法	169
九、不同类型产品的定价方法不同	172
(一) 处方药是如何定价的?	172
(二) 如何定价非处方药?	172
(三) 中药饮片的定价策略有哪些?	173
(四) 医疗器械应如何定价?	173
(五) 如何定价药妆产品?	173
(六) 保健品的价格策略有哪些?	174
(七) 消杀品有哪些定价策略?	174
(八) 婴幼儿奶粉的定价策略包括哪些?	174
(九) 如何定价计划生育药品?	175
十、纳入国家基本药物目录中的药品的定价	176
十一、药品价格调整应考虑的因素	177
十二、药品零售定价中的其他相关问题	178
(一) 何为价格歧视和维持转售价格?	178
(二) 什么是药品零售中的横向限价、掠夺性价格和比价?	178
(三) 何为调价、特价和标价作业?	179
指南七 财务与收银	181
一、连锁药店的财务管理内容	181
(一) 什么是连锁药店的财务管理?	181
(二) 连锁药店财务管理的特点是什么?	181
(三) 连锁药店财务管理的目标是什么?	182
(四) 连锁药店财务管理有哪些职能?	183
(五) 连锁药店财务管理的主要工作内容有哪些?	188
二、连锁药店筹资管理内容	190
(一) 连锁药店筹资的方式有哪些?	190
(二) 连锁药店的资金成本计算方法有哪些?	193
三、连锁药店的投资决策管理	194
(一) 连锁药店投资有哪些类型?	194
(二) 什么是流动资产投资中的现金管理?	195
(三) 什么是流动资产投资中的应收账款管理?	196
(四) 什么是流动资产投资中的存货管理?	197





(五) 什么是固定资产投资管理？	199
四、连锁药店降低成本增加利润的方法	199
五、连锁药店财务分析	200
(一) 财务分析的方法有哪些？	200
(二) 连锁药店偿债能力有哪些指标？	201
(三) 连锁药店营运能力有哪些指标？	203
(四) 连锁药店赢利能力有哪些指标？	204
六、连锁药店的收银工作内容	205
(一) 收银业务包括哪些内容？	205
(二) 收入款项的管理及上交业务包括哪些？	211
(三) 会计凭证的管理包括哪些内容？	212
七、连锁药店收银作业的流程	214
(一) 营业前收银作业应做哪些工作？	214
(二) 营业中收银作业应做哪些工作？	215
(三) 交接班有哪些注意事项？	215
(四) 营业后的钱款如何处理？	216
(五) 门店收银与存款作业的处理流程？	216
(六) 门店收银过程中的特殊情况有哪些？	217
指南八 药店设备与安全管理	218
一、连锁药店对设备设施的分类	218
二、法律法规对设备设施、服务环境的要求	219
(一) 新版 GSP 对设备管理设施、服务环境有哪些要求？	219
(二) 《药品流通企业通用岗位设置规范》对设备设施、服务环境有哪些 要求？	220
三、连锁药店的陈列设备	221
(一) 药品陈列设备设施有哪些？	221
(二) 怎样对药品储存设备进行管理？	222
(三) 怎样对连锁药店的标牌进行管理？	222
四、连锁药店的货架管理	222
五、连锁药店的收银设备管理	224
六、药品的专用保管设备及温控保管设备的管理	225
(一) 如何对特殊药品和贵重药品的专用保管设备进行管理？	226
(二) 如何对符合药品特性的温控设备进行管理？	226
(三) 如何对干湿球温度计进行维护？	227
(四) 药店的通风和防潮设备怎样管理？	227
七、连锁药店的验收养护设备管理	228



八、员工休息区和顾客体验区的设备的管理	228
(一) 员工休息区设备怎样管理?	228
(二) 顾客休息区怎样管理?	228
(三) 顾客设备体验区怎样管理?	229
九、药学服务设备和广告宣传设备的管理	229
(一) 连锁药店的多媒体设备怎样进行管理?	229
(二) 广告宣传区设备怎样进行管理?	230
十、中药饮片调配处方和临方炮制所需设备的管理	230
(一) 调配处方和临方炮制设备的种类有哪些?	230
(二) 调配处方、临方炮制设备怎样管理?	231
十一、连锁药店的包装打码设备的管理	231
十二、药店营业氛围的管理	232
十三、连锁药店盗窃和抢劫的预防	233
(一) 员工内部偷盗怎样预防?	233
(二) 如何对药店外部偷盗进行预防及处理?	234
(三) 连锁药店怎样预防和处理抢劫?	236
十四、连锁药店消防器材及火灾预防	237
(一) 如何预防火灾?	237
(二) 火灾发生时的处理方法有哪些?	237
(三) 火灾发生后的处理方法有哪些?	237
(四) 连锁药店的消防器材怎样进行管理?	238
十五、连锁药店停电事故的预防和处理	238
十六、连锁药店防止意外伤害的发生的方法	239
指南九 药品储存与养护	241
一、仓库面积和建设要求	241
(一) 对仓库面积的要求有哪些?	241
(二) 仓库内建设的具体要求有哪些?	241
二、药品的储存	242
(一) 药品储存与养护的目的是什么?	242
(二) 药品储存管理制度应如何制定?	242
(三) 影响药品储存的因素有哪些?	243
(四) 药品储存中如何进行效期管理?	244
(五) 药品储存中如何进行色标管理?	246
(六) 特殊管理药品应如何储存?	246
(七) 药品的货位应如何规划?	246
(八) 药品堆垛时应注意什么?	246



三、药品的养护	247
(一) 药品养护工作的任务有哪些?	247
(二) 药品养护人员的职责有哪些?	248
(三) 药品养护工作中温度和湿度工作内容有哪些?	248
(四) 不同性质药品应如何进行保管与养护?	252
(五) 不同剂型药品应如何进行保管与养护?	257
(六) 如何保管与养护特殊药品?	258
四、药品在库检查的内容和方法	259
(一) 检查的时间和方法有哪些?	259
(二) 检查的内容与要求是什么?	259
指南十 执业药师	260
一、执业药师	260
二、执业药师的报名条件和报名方式	260
(一) 执业药师的报名应具备哪些条件?	260
(二) 执业药师的报名时间及方法如何确定?	261
三、执业药师的考试时间、考试科目及题型	261
(一) 考试时间如何安排?	261
(二) 考试科目有哪些?	261
(三) 考试题型有哪几种?	262
(四) 通过标准有哪些?	264
四、执业药师的注册流程	265
(一) 执业药师注册包括哪些方面?	265
(二) 执业药师的注册管理机构和注册流程如何?	265
五、执业药师的注册制度	265
(一) 总则	265
(二) 申请注册	266
(三) 注册与管理	267
(四) 附则	268
(五) 特别说明	268
(六) 我国实行执业药师注册制度的意义	268
六、执业药师的首次注册、变更注册、再次注册和注销注册需要的材料	268
(一) 首次注册需要哪些材料?	268
(二) 变更注册需要哪些材料?	269
(三) 再次注册需要哪些材料?	270
(四) 注销需要哪些材料?	271
七、执业药师的继续教育	273





八、执业药师继续教育学分获取途径	273
九、总部执业药师的岗位职责	276
(一) 规范制度中对执业药师的要求有哪些?	276
(二) 执业药师的主要职责有哪些?	277
十、门店执业药师的岗位职责	277
十一、中医医师资格考试	278
(一) 主管部门及报名条件如何规定?	278
(二) 考试范围有哪些?	278
(三) 考试题型有哪几种?	279
(四) 如何取得资格?	280
(五) 如何取得注册证书?	280
十二、药师和中药师、执业药师和执业中药师的区分	281
(一) 药师和中药师的区分有哪些?	281
(二) 执业药师和执业中药师的区分有哪些?	281
(三) 药师和执业药师的区分有哪些?	282
十三、连锁药店的“中医坐堂”	282
(一) 中医坐堂医诊所管理办法(试行)	283
(二) 中医坐堂医诊所基本标准(试行)	284
十四、“中医坐堂店”的开办条件	285
十五、全国执业药师的数量与分布	285
指南十一 门店顾客管理	287
一、顾客行为	287
(一) 何谓顾客?	287
(二) 什么是顾客需求与欲望?	288
(三) 什么是购买态度?	291
(四) 什么是购买行为?	296
(五) 影响顾客的因素有哪些?	301
(六) 不同消费群体的购买特点有何不同?	303
二、会员制管理	304
(一) 什么是会员制?	304
(二) 会员制服务的意义有哪些?	304
(三) 会员制的特点和方法有哪些?	305
(四) 怎样开发新会员和维护老会员	307
(五) 药店实施会员制应注意哪些问题?	308
三、售后服务	309
(一) 顾客退换货应遵循的原则有哪些?	309



(二) 顾客退换货应遵循的程序有哪些?	309
(三) 什么是中药代客加工?	311
参考文献	313

指南一 药店营业场所设计

一、连锁药店店面的设计类型

店面不同于店堂，以门口为分界线，线外可称为店面，线内称为店堂。店面是指店铺的门面、铺面，主要包含店名、招牌、橱窗、灯箱等店外的设施。而店堂是商家经营的一个地方，是商人经销货物的固定场所，是销售活动发生的场所，一般不包含店外设施。

（一）连锁药店店面设计类型有哪些？

连锁药店的店面是顾客对药店形成第一印象的要素，也是药店形象的重要组成部分，它决定了顾客是否愿意再次惠顾。如果店面不协调，招牌残缺不全或者不具吸引力一定会影响顾客光临。成功的店面设计不仅起到提升形象、美化店容的作用，而且还便于顾客辨认，有利于药店形象和氛围的营造。一个和谐、独特、鲜明的药店外观，能创造出良好的药店形象，引人注目，诱人进店。

1. 依据药店店面设计外观

可以分为现代风格和传统风格。现代风格的外观给人以时代的气息、现代化的心里感受。大多数的药店都采用现代派风格，而且如果药店是在商业区，则附近的大药店一般也是现代风格，就能与之达到和谐的效果。

一个充满古朴色彩的药店能给顾客一种亲切感，具有民族传统风格的外观给人以古朴殷实、传统丰厚的心里感受。其中以中药和中药材为主的药店，其店面设计和装饰用传统的外观风格更能吸引顾客，使人联想到我国悠久的中药文化，体会到药食同源、全身心调理的传统中药中医风格。

2. 依据药店店面设计整体效果

可以分为豪华型和简朴型。顾客对一个不相识药店的认识是从外观开始的。一个室外装修高雅华贵的药店，销售的药品也一定高档优质；装饰简朴给人的感觉是实实在在，不搞花样，其销售的药品也不会有虚高的价格。但是过于豪华或简陋的装饰，搭配不协调的布置，本身就是拒绝顾客的屏障。

3. 依据药店店面设计规模

可以分为规模大的药店和规模小的药店。规模比较大的药店，店面设计一般都有一定的气势，首先店面的宽度可以通过橱窗的幅度和牌匾的长度从视觉上来延伸店面，