

● 指导百姓用药 ● 安全合理有效 ● 店员服务周到 ● 药店效益提高

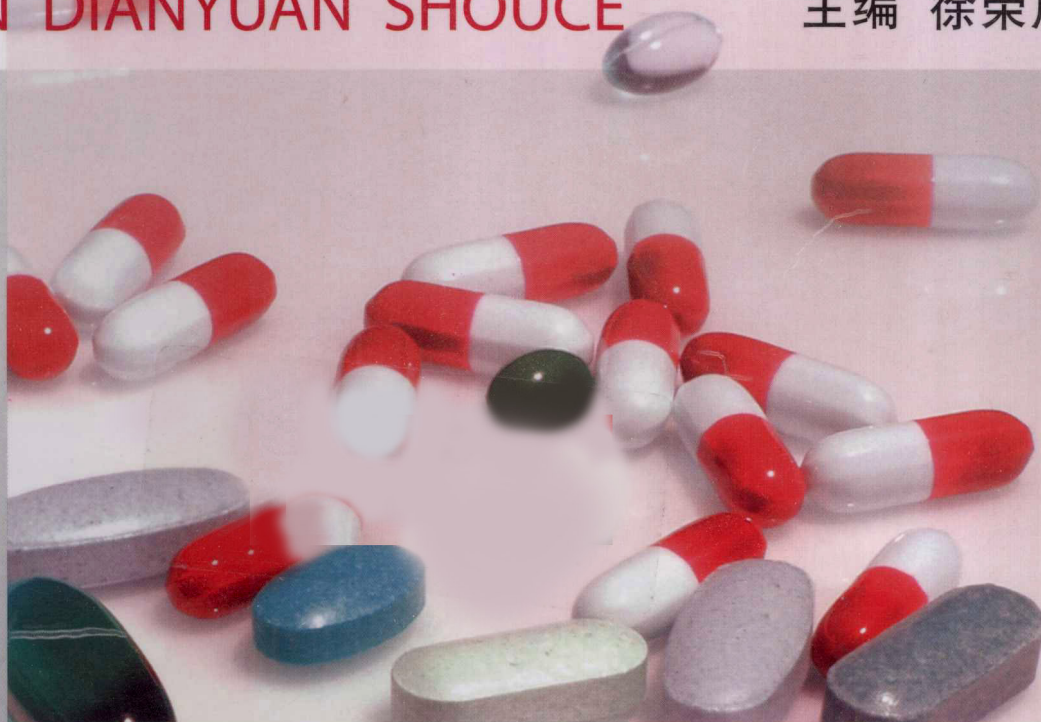
零售

药店店员手册

LINGSHOU

YAODIAN DIANYUAN SHOUCHE

主编 徐荣周



中国医药科技出版社

◎主编 徐荣周

零售药店店员手册

LINGSHOU YAODIAN DIANYUAN SHOUC

 中国医药科技出版社

内 容 提 要

本书从提升药店各类人员业务素质,强化营业服务技巧,端正举止行为,美化经营环境,规范各类药品陈列入手,分别介绍中、西药品制剂的常用品种知识,充分满足药店实际工作的需要,是一本普及型、大众型和专业型的工具书。

本书编写内容侧重点在药店,其特点是针对药店员工需要的管理知识和业务知识进行编写,它与常见的药物学、药物手册等书籍的编写内容有所不同。本书结合药品零售经营的实际需要组织材料,具有针对性强、实用性强、有独创性的特点,同时,又具有可读性,特别适于各类零售药店工作人员阅读和参考,也可作为零售药店员工培训、教学之用。

图书在版编目(CIP)数据

零售药店店员手册/徐荣周主编. —北京:中国医药科技出版社, 2010. 10

ISBN 978 - 7 - 5067 - 4681 - 6

I. ①零… II. ①徐… III. ①药品 - 专业商店 - 商业服务 - 手册 IV. ①F717.5 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 096871 号

美术编辑 张 璐

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 发行: 010 - 62227427 邮购: 010 - 62236938

网址 [www. cmstp. com](http://www.cmstp.com)

规格 A4

印张 27

字数 875 千字

版次 2010 年 10 月第 1 版

印次 2010 年 10 月第 1 次印刷

印刷 南宫市印刷有限责任公司

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978 - 7 - 5067 - 4681 - 6

定价 55.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

编写人员

主 审 王锦霞

主 编 徐荣周

副主编 肖望喜 徐胜业 吴成初

编 委 (以姓氏笔画为序)

肖望喜 吴成初 徐荣周

徐胜业 郭大荒

前 言

目前,全国零售药店门店数逾37万家(包括连锁门店和单体药店),随着药品监督网和药品供应网络建设的不断落实,农村行政村药品供应网点相继建立,医疗卫生体制改革的不断推进,我国城镇(乡)的零售药店还会大增,从事药品零售工作的从业人员也会相应增加。为了提高他们的业务知识、服务水平和人员素质,各地食品药品监督管理局和药品零售企业急盼能有一本可供药品零售药店店员学习的书籍。

目前,有关药理学、药物手册、临床用药内容方面的书籍不少,这些书籍编写的侧重点和读者对象不同,对药店店员而言,均存在着针对性不强、实用性欠佳、可读性不适等问题,不能满足零售药店店员学习和使用的需要。因此,为了进一步提高我国零售药店的管理水平、服务质量和人员素质,我们依据国家的有关文件和政策规定,并结合零售药店现实工作的需要,参考大量的药学资料,有重点、有目的、有选择地编纂了这本《零售药店店员手册》,以满足他们的学习和工作需要。

本书分上、下两篇:上篇(4章)主要介绍零售药店及其管理、营业员服务技能、零售药店的服务要求、营业员应掌握的基本知识;下篇(3章)分别介绍化学原料药及其制剂(西药)、中成药、中药材及中药饮片等方面的内容。全书把介绍中、西药品制剂(除注射剂)的通用名(法定名)、别名、规格、适应证(中药为功能主治)、用法用量、注意事项等内容作为重点,其目的是使广大药店店员掌握和熟悉一般药品使用知识,做好服务工作,提高业务水平,促进社会效益和经济效益的共同提高。

本书各章的编纂者是:第一章至第四章:徐荣周;第五章:徐胜业;第六章:肖望喜;第七章:吴成初。总校对:郭大荒。

除第六章各节按药物名称的笔画顺序排列外,第五章、第七章的各节按药物的功效特点排列。

鉴于药物制剂品种繁多,新品种、新剂型、新规格的药物不断出现,编者难以将成千上万个药物制剂的各种资料全面收集。

本书的出版,为零售药店员工提供了一本实用、通俗、可读的参考工具书。它的出版得到了中国医药商业协会副会长兼秘书长、全国药品零售连锁分会会长王锦霞的大力支持,她亲任本书的主审,在此表示衷心的感谢。

由于编者收集资料和参考书籍有限,书中难免存在这样或那样的问题,恳切期望广大读者提出批评和建议,以便再版时订正或补充。

本书介绍药物的适应证、禁忌证、用法用量、剂型、规格等仅供参考,并无法律意义。患者在购买和使用某种药品时,请遵有关法规、法定标准、药品说明书或遵医嘱。出现不良反应及时就医或咨询医师、药师。

编 者

2010年6月

目录

上 篇

第一章 零售药店及其管理 (1)

第一节 零售药店的基本情况 (1)

一、零售药店的概念 (1)

二、零售药店的主要任务 (1)

三、零售药店的发展趋势 (1)

第二节 零售药店的经营管理及人员

素质要求 (3)

一、依法经营 (3)

二、合理配备药学技术人员 (3)

三、零售药店有关人员的主要职责 (3)

第三节 如何当好药店店长 (4)

一、正视店长的工作 (4)

二、现代药店店长的基本要求 (4)

三、售前、售中与售后服务 (4)

四、店长的工作任务 (4)

五、店长每日的工作流程 (4)

第四节 药店店长如何加强销售管理 (6)

一、货品管理 (6)

二、财务管理 (7)

三、人员管理 (7)

第五节 药品营业员 (8)

一、药品营业员的素质 (8)

二、药品营业员的基本条件 (8)

第六节 怎样做一名优秀的药品营业员 (8)

一、品德修养 (8)

二、语言修养 (9)

三、服务态度 (9)

四、技术素质 (9)

五、柜台艺术 (9)

第二章 营业员服务技能 (10)

一、规范服务的要求 (10)

二、营业员的工作守则 (10)

三、营业员待客及沟通技巧 (10)

四、药品陈列技巧训练 (11)

五、客户服务标准 (12)

六、接触 (12)

七、药品介绍过程 (12)

八、附加推销 (13)

九、付款及售后服务 (13)

十、药店从业人员职业道德 (13)

第三章 零售药店的服务要求 (15)

第一节 营业员的职业道德 (15)

第二节 营业员的服务素质要求 (16)

一、着装仪表 (16)

二、文明用语 (16)

三、服务纪律 (16)

四、接待礼仪 (16)

五、行为举止 (17)

六、服务技巧(语言) (17)

七、服务禁语 (18)

第三节 营业场所的内外环境要求 (19)

第四节 营业时的接待程序 (19)

第四章 营业员应掌握的基本知识 (20)

第一节 药品的概念 (20)

一、药品及其分类 (20)

二、药品的名称 (20)

第二节 处方药及非处方药分类管理 (21)

一、处方药及非处方药的概念 (21)

二、处方药及非处方药分类管理的意义 (21)

三、处方药及非处方药的界定 (21)

四、经营处方药的有关规定 (22)

五、经营非处方药的有关规定 (22)

第三节 我国已公布的非处方药的

现状及分类 (22)

一、双跨药品与双轨制药品的概念 (23)

二、不需凭医师处方销售的186种抗菌药 (23)

第四节 药品分类管理及药品陈列原则	(25)	四、消炎药不等于抗菌药	(34)
一、药品分类管理	(25)	五、神经病不等于精神病	(34)
二、药品陈列原则	(26)	六、药品的慎用、忌用与禁用	(34)
三、药品陈列艺术	(26)	七、药品毒性反应与过敏反应的区别	(35)
第五节 药品营业员应具备的医药学		八、撤药反应和药物依赖性的区别	(35)
知识与技能	(28)	九、药品不良反应及药品不良反应	
一、药学知识与技能	(28)	报告制度	(35)
二、医学知识与技能	(28)	十、中成药也有副作用	(35)
第六节 假劣药品的区别	(29)	第九节 用药服务	(36)
一、假药	(29)	一、一字之差,药性不一	(36)
二、劣药	(30)	二、药名相似,疗效不同	(36)
三、举报假劣药品的奖励办法	(30)	三、药名不同,疗效相近	(37)
四、“三无”药品新概念	(30)	四、哪些西药不能同时服用	(37)
五、关于药品批准文号、生产批号和		五、哪些中药、西药不能同时服用	(39)
有效期的概念	(30)	六、维生素不宜与哪些药物同用	(39)
第七节 疏导购药心理误区	(31)	七、常见的无效用药	(40)
第八节 营业员应学习和掌握的一般		八、正确选用地黄丸	(40)
医学常识	(32)	九、如何导购镇咳药	(41)
一、营养品与营养药不能等同	(32)	十、服药也需选好时间	(41)
二、药品与保健食品的区别	(33)	十一、服药不慎可致药物性血液病	(42)
三、麻醉药不等于麻醉药品	(34)	十二、何谓“好药”	(42)

下 篇

第五章 化学原料药及其制剂(西药) ...	(44)	第六章 中成药	(278)
第一节 抗生素	(44)	第一节 伤风感冒用药	(278)
第二节 抗菌、抗感染药物	(71)	一、风寒感冒用药	(278)
第三节 解热镇痛、抗炎及抗痛风药物	(98)	二、风热感冒用药	(280)
第四节 神经系统及循环系统药物	(124)	第二节 止咳化痰药	(283)
第五节 呼吸系统药物	(172)	一、风寒咳嗽用药	(283)
第六节 消化系统药物	(183)	二、风热咳嗽用药	(284)
第七节 泌尿、生殖系统药物	(198)	三、风燥咳嗽用药	(285)
第八节 血液系统药物	(203)	四、痰湿咳嗽用药	(285)
第九节 抗变态反应药物	(207)	五、痰热咳嗽用药	(285)
第十节 激素及其有关药物	(211)	六、肺阴虚咳嗽用药	(287)
第十一节 维生素类	(225)	第三节 祛风湿、暑湿药	(288)
第十二节 其他	(230)	一、治疗风湿的药物	(288)
第十三节 滴眼(鼻、耳)液、眼膏	(237)	二、预防、治疗夏季中暑的药物	(291)
第十四节 其他外用药物	(248)	三、治疗淋证或燥湿的药物	(292)

第四节 心胸疾病及血压、血脂方面		
疾病用药	(293)	
一、有关心脏疾病治疗的药物	(294)	
二、醒脑降压、芳香开窍、清热解毒、清热泻火方面的药物	(296)	
三、治疗血液方面的药物	(298)	
四、养血安神方面的药物	(299)	
五、滋补保健方面的药物	(301)	
六、治疗失眠方面的药物	(301)	
七、卒中或卒中后遗症治疗药	(302)	
第五节 肝、肾、胆疾病用药	(303)	
一、治疗肝炎、肝胆湿热药	(304)	
二、舒肝、平肝, 治疗肝郁药	(304)	
三、治疗肝肾不足, 阴虚火旺的药物	(305)	
四、治疗肾病、肾病补益药	(306)	
五、利胆排石药	(309)	
第六节 脾、胃、肠疾病用药	(309)	
一、补脾健胃药	(309)	
二、消化不良、开胃消食药以及治疗胃病的药物	(311)	
三、治疗肠炎、痢疾、便秘、痔疮药	(315)	
第七节 跌打损伤、活血化瘀药	(317)	
第八节 儿科用药	(320)	
一、小儿感冒发热用药	(320)	
二、小儿消化不良药	(323)	
三、小儿腹泻药	(324)	
四、小儿解毒消炎药	(324)	
第九节 妇科用药	(324)	
一、月经不调类药	(324)	
二、活血化瘀软坚散结类药	(327)	
三、痛经止痛类药	(329)	
四、妇科止带类药	(329)	
五、产妇、孕妇用药	(330)	
六、妇科疾病治疗药	(331)	
七、妇女外用栓剂	(331)	
第十节 五官科内服用药	(332)	
一、咽喉、口腔用药	(332)	
二、眼部用药	(336)	
三、鼻部、耳部用药	(336)	
四、清热解毒药	(337)	
第十一节 外用用药	(338)	
一、风湿类外用用药	(338)	
二、跌打损伤外用用药	(339)	
三、痔疮外用用药	(339)	
四、其他外用用药	(340)	
第十二节 其他内服药	(340)	
第七章 中药材及中药饮片	(342)	
第一节 解表药	(343)	
一、发散风寒药	(344)	
二、发散风热药	(345)	
第二节 清热药	(346)	
一、清热泻火药	(347)	
二、清热燥湿药	(347)	
三、清热凉血药	(348)	
四、清热解毒药	(349)	
五、清虚热药	(354)	
第三节 泻下药	(354)	
一、攻下药	(355)	
二、润下药	(355)	
三、峻下逐水药	(355)	
第四节 祛风湿药	(356)	
第五节 芳香化湿药	(359)	
第六节 利水渗湿药	(360)	
第七节 温里药	(362)	
第八节 理气药	(364)	
第九节 消食药	(366)	
第十节 驱虫药	(367)	
第十一节 止血药	(368)	
第十二节 活血祛瘀药	(370)	
第十三节 化痰、止咳、平喘药	(374)	
一、化痰药	(374)	
二、止咳平喘药	(377)	
第十四节 安神药	(378)	
第十五节 平肝息风药	(380)	
第十六节 开窍药	(382)	
第十七节 补虚药	(382)	
一、补气药	(382)	
二、补阳药	(384)	
三、补血药	(386)	
四、补阴药	(387)	
第十八节 收敛药	(388)	
第十九节 涌吐药	(391)	
第二十节 外用及其他用药	(391)	
参考文献	(395)	
索引	(396)	

第一章 零售药店及其管理

第一节 零售药店的基本情况

一、零售药店的概念

零售药店是指将购进的药品直接销售给消费者的药品经营企业。零售药店还包括药品零售连锁药店和销售乙类非处方药品的专柜。由于零售药店是直接面向消费者销售的药品,提供用药服务的药品流通终端环节,所以其经营条件和经营行为(如人员素质、管理制度、购药渠道、陈列贮藏、销售服务等),药品质量的好坏和服务质量的优劣等,与人民群众的健康息息相关。

二、零售药店的主要任务

(1) 结合药品经营管理工作的实际,做好药品采购、储存、养护、销售等环节的质量管理工作,加强对药品管理过程的监控,有效保证药品的经营质量。

(2) 坚持“质量第一”的原则,严格把好药品购进质量关,对购入药品要依据药品标准及合同签订的条款逐批检查验收,并做好记录,以确保药品的安全有效。

(3) 认真做好处方药配发,按执业医师或助理执业医师的处方正确调配药品,做好处方收留工作。

(4) 认真执行药品分类管理制度,做好非处方药销售。根据消费者需要,合理储备非处方药品的品种和数量,以供自我药疗。按照药品分类管理的要求,分类摆放,分类销售,分类管理。

(5) 积极开展用药咨询服务,认真向消费者做好处方药用法、用量及可能发生的不良反应和注意事项等解释、交代工作,防止用药不当或错误。对非处方药,要向购药者提供科学、合理、客观、可靠的用药指导和咨询等服务,对不适合自我药疗的患者或驻店药师难以准确向患者推荐具体品种时,药店药学技术人员应向患者提出到医院诊治或向医院临床药师寻求

合理用药意见。

(6) 加强员工的药品基本知识、业务技能和职业道德的及相关法律、法规培训、教育工作,不断提高全员的专业技术素质和思想素质,增强职业道德责任感。

(7) 普及科普知识,宣传卫生保健、合理用药、药品分类管理知识。

三、零售药店的发展趋势

(一) 零售药店的数量会增加

(1) 目前我国零售药店门店总数已逾 37 万家(含药品零售连锁药店),为了方便群众用药,促进保健事业的发展,国家食品药品监督管理局 2005 年发布《关于深入开展加强农村药品监督网络建设,促进农村药品供应网络建设工作的通知》要求,到 2005 年底,争取实现监督网络覆盖全国 80% 以上的行政村,全国 95% 以上的乡(镇)实现连锁、配送,80% 以上的行政村实现药品配送供应到村的目标。以江西省新余市为例,该市农村药品“两网”建设于 2003 年 10 月正式启动,在随后不到一年的时间里,就基本实现了乡乡有零售药店、村村有药品服务点的目标,药品配送率达到 98%。有鉴如此,我国农村行政村的零售药店将会有大幅度增加的可能。

(2) 随着为贯彻《中共中央、国务院关于卫生改革与发展的决定》(中发[1997]3号)和《国务院关于建设城镇职工基本医疗保险制度的决定》(国发[1998]44号)、国务院体改办、国家计委、国家经贸委、财政部、劳动和社会保障部、卫生部、国家食品药品监督管理局、国家中医药局等 8 部门共同制定的《关于城镇卫生体制改革的指导意见》指出,解决当前存在的以药养医问题,必须切断医疗机构和药品营销

之间的直接经济利益关系。把医院的门诊药房改为药品零售企业。据了解,全国已注册的医院有28.3万家,如通过医疗体制改革,这些医院门诊药房如都能从医院分离出来,全国的零售药店又将增加28.3万家。

(二) 单体药店数量会逐渐减少

(1) 据有关专家分析,今后药品批发企业数量会越来越少,而药品零售连锁企业的数量会越来越多,独立药店的数量通过联合、兼并、重组会越来越少。同时,药品零售连锁企业的规模会越来越大。主要是国家不断出台一些优惠政策,鼓励和引导资金雄厚、管理规范、管理规范的药品连锁企业向农村发展,利用连锁企业统一品牌、统一进货渠道、统一药品价格、统一服务质量、统一采购配送等优势,占领农村药品市场。以山西省运城市为例,截至目前,全市开办乡村药店538家,其中隶属6家药品零售连锁企业的门店就有397个,占73.8%以上,成为全市农村药品市场的主导力量。

(2) 据统计,2004年全国连锁企业有1624家,比2003年连锁企业1216家增加33.55%。很多连锁企业规模在不断扩大,做大、做强已是必然趋势。预计在今后5年内,销售额达到20亿以上的企业将达到5~10家。可见,药品零售企业若想发展壮大,提高连锁率是必由之路,也是保证质量、降低成本、提高信誉和市场竞争的有效方式。因此,要求众多的单体药店尽快向规模化连锁店方向发展,这样,既能加强管理,又可增加经济实力。

在药品零售业竞争渐趋白热化,利润日益下滑,但药店的运营成本却在上升的这一时期,利润微薄的中小药店开始寻找出路,中小型连锁药店采购联盟(pharmacy trade organization, PTO)这种自救组织应运而生。2005年1月,贵州“一树”、上海第一医药商店、湖南“民生堂”、安徽“丰原”等9家药品零售企业共同出资,发起成立了深圳市匹特欧药店管理有限公司,标志着PTO开始进入实质性运作。PTO由联盟会员集中采购,大大提高了议价能力,采购成本降低达15%以上,且会员之间采购信息共享。在国外,PTO的发展速度已超过特许加盟等连锁形式。PTO的发展是一种国际性趋势,在我国还有很大的发展空间。

(三) 向经济多元化方向发展

目前,我国的单体零售药店整体平均净利率不足2%,而零售连锁药店中有1/3的亏损,1/3的保本,1/3赢利。为了求生存、求发展,诸多的零售药店除了走连锁经营之道外,正在向经营多元化迈进。目前有些药店开始有步骤地增加医疗器械、保健食品、化妆品、家庭护理用品等类。把药学服务概念扩展为疾病

预防、药食同源、疾病防治家庭化等。

药店把零售渠道拓展到化妆品、保健品、日用品,办成连锁店甚至超市。这也是市场主导下的产物,很可能会引起药品零售新一轮的渠道变革。

据了解,在国外,药妆店已经发展得颇具规模。许多连锁药店的药品经营实际上已处于次要地位。如日本,连锁药店经营的药品只占31.2%,而日用杂品占24.6%,化妆品占22.7%,多元化经营已成为日本普遍的做法。而在国内,早在2003年10月,杭州实力雄厚的武林药房就正式更名为“武林药妆店”,辟出1/3的卖场经营中高档化妆品,令同行颇为震惊。

(四) 零售药店人员的培训力度将加强

1. 零售药店对人才的需求迫切

目前,多数药店技术力量很弱,对售出的药品难以提供有效的咨询服务,不能适应社会发展的需要。为此,必须积极向社会或医药院校招聘相应的药学技术人员充实到药店工作。

2. 零售药店的人员培训工作跟不上形势的发展

目前,有关部门只注重对药店负责人和药学技术人员的培训,而对广大的营业员培训甚少。提高从业人员的综合素质,使他们具有一定的医药学基础理论、基本知识和基本技能,保证供药质量,更好地为人民健康服务,强化对员工的培训是不可少的。

3. 加强对药店从业人员的培训,提高培训质量迫在眉睫

一方面,这是医药经济发展的需要。近年来,医药行业迅速发展,药店数量和从业人员人数激增,而药学人才异常短缺。据报道,目前,药品零售行业执业药师的岗位约有七成虚位以待。由于药品零售市场竞争日趋激烈,药店从业人员综合素质及药学服务水平已成为企业竞争的重要条件。药店从业人员上岗前需要进行培训,从业药师在日常工作中要通过培训不断注入新的药品专业知识,药店实施GSP认证以及药品分类管理等工作也需要通过培训提高从业人员的药学素质和专业水平。

另一方面,这是药店从业人员职能和作用变化的要求。当前,随着医疗保险体制改革的逐步深入,百姓自我保健意识不断增强,有了小病、慢性病选择去药店买药、自我治疗的人越来越多。有关部门调查数据显示,我国近年约有48.9%的居民有病不就医。因此,药店从业人员不仅要卖药,而且要为前来购药的患者提供有关药品用途、用法、用量和注意事项等方面专业、周到的药学服务,提出帮助消费者合理用药、科学用药的建议。

第二节 零售药店的经营管理及人员素质要求

一、依法经营

零售药店应按照依法批准的经营方式和经营范围从事药品经营活动。根据2001年修订《中华人民共和国药品管理法》第十四条规定：开办药品零售企业，须经企业所在地县级以上地方药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》，凭《药品经营许可证》到工商行政管理部门办理登记注册。无《药品经营许可证》的，不得经营药品。

(1) 经营方式 只能从事药品的零售业务，是指将购进的药品直接销售给消费者，而不能销售给医疗卫生单位。

(2) 经营范围 药店可允许经营的药品范围主要有：中药饮片、中成药、化学药制剂、抗生素、生化药品、生物制品和诊断药品等。而在经营时，药店只能按食品药品监督管理局批准许可的范围进行经营。

二、合理配备药学技术人员

根据《中华人民共和国药品管理法实施条例》第十五条和国家食品药品监督管理局2004年下发的《关于加强县以下农村药品零售企业药学技术人员培训工作的通知》规定，县以上（含县）和县以下零售药店药学技术人员的配备要求，分述如下：

1. 县以上（含县）城镇零售药店

如果经营处方药、甲类非处方药，应当配备执业药师或者其他依法经过资格认定的药学技术人员。

2. 经营乙类非处方药的零售药店

这类药店应当配备具有高中以上（含高中）文化程度，经市级药品监督管理机构或省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门直接设置的县级药品监督管理机构组织考核合格的业务人员。

3. 县以下农村零售药店

这类药店应配备具有高中以上（含高中）文化程度的业务人员。西部经济欠发达地区可根据实际情况，适当安排初中以上（含初中）文化程度的药学从业人员由省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门直接设置的县级药品监督管理机构进行培训。其药学技术业务负责人首次应完成60个学时的培训，经考试合格后方可上岗。以后每年应当完成30个学时的培训，经考核合格后方可继续从业。

三、零售药店有关人员的主要职责

1. 药店负责人

(1) 组织本店所有员工认真学习和执行药品有关法律、法规，在“质量第一”的思想指导下进行经营活动。

(2) 组织有关岗位人员健全各项质量管理制度，完善质量体系，定期召开质量工作会议，解决质量工作方面存在的问题，对本店所经营的药品质量负全面责任。

(3) 指导和监督员工按《药品经营质量管理规范》来规范药品经营活动。

(4) 组织有关人员定期对药品进行检查，做到经营药品账、物相符，严禁霉变及过期药品出售的现象发生。

(5) 检查制度执行情况，表彰先进，处罚造成质量事故的有关人员。

2. 药学技术业务负责人

(1) 处方的审核和监督调配。

(2) 为消费者进行用药咨询和指导消费者选购、使用药品。

(3) 负责药品质量管理。

(4) 报告药品不良反应。

(5) 指导其他从业人员的工作。

3. 营业员

(1) 认真执行《中华人民共和国药品管理法》等法律、法规的规定，做好药品的分类管理，并做到摆放整齐，美观大方。

(2) 正确介绍药品的性能、用途、用法、用量、禁忌和注意事项，不得夸大宣传，严禁销售假劣药品，确保售出药品质量。

(3) 问病售药，防止事故发生，并将有关用药知识向顾客交代清楚。

(4) 发现药品过期失效、霉变、原包装破损，必须停止销售，及时与药店药学技术业务负责人联系，并请示药店负责人处理。

(5) 处方药或国家规定必须凭执业医师处方，经驻店执业药师审核后，方可调配，调配时要认真核对，对处方所列的药品不得擅自更改，对有配伍禁忌或超剂量的处方，应当拒绝出售。调配后应在处方上签字或盖章。处方保存2年。

(6) 严格执行物价政策, 计量政策, 配方分戥均匀, 认真核对签字。

第三节 如何当好药店店长

一、正视店长的工作

药店店长会和许多人打交道, 在有些时候, 还需要充当营业员的角色。作为一名优秀的店长, 他(她)应该意识到这是一份高尚的职业。

要成为优秀的药店店长, 必须经过长期的专业训练, 有扎实的专业基础知识及心理学、营销学、表演学、口才学等方面的知识, 有较强的人际沟通、咨询管理能力等。店长不但双手敏捷, 双脚勤快, 而且思考灵活。只有使用双手、大脑、心灵再加上双脚的, 才是真正优秀的药店店长。

二、现代药店店长的基本要求

身为店长, 每天在药店里接触的除了药品之外, 最主要的是形形色色的消费者。每一位消费者在选购药品时的言行、态度又各不相同。如何在交易过程中洞察消费者的反应与需求, 并立即做出判断, 进而采取有效的应对措施呢? 这些都是现代药店的优秀店长必须做到的。

在实际工作中店长应做到: ①有做事的干劲, 对于本职工作能用心投入。②要拥有充沛的体力, 在工作时充满活力。③有参与各项工作的热情。这样, 才能够在工作中寻找乐趣, 为自我成长打下良好的基础。

三、售前、售中与售后服务

零售业的服务, 大致可分为销售前、销售中、销售后3个阶段。就店长工作来讲, 可分为售前服务(before service)、售中服务(in service)和售后服务(after service)。

1. 售前服务

营业前的准备工作, 包括药店的内外环境、公共设施、陈列器材、药品的清洁整理、药品与助销用品的陈列、补货、接受培训指导等。为了让顾客感到满意, 店长营业前的准备工作是必备的工作。

2. 售中服务

售中服务指从顾客进入药店到离开药店的这段时间内, 店长为其提供的服务。如精神饱满地向顾客提供正确的咨询服务、面带笑容地进行接待服务等。

3. 售后服务

售后服务指药品销售后药店为顾客们提供的服务, 包括药品品质保证、受理退换货、处理索赔事件、登

门拜访和寄送贺卡等。

医药零售业是以“消费者”为直接服务对象的, 这三项服务, 是现代药店的优秀店长必须做到的。

四、店长的工作任务

1. 从药店的角度来看

虽然店长工作的个人目的可能不尽相同, 而无论如何, 唯有药店(企业)的发展总目标实现后, 个人的目标才能得以圆满实现。

可以说, 药店是店长进行社会联系、与不同的“人”交往的媒介, 对自我的磨炼有很大的帮助; 又可以说, 药店是店长的学堂, 在这里可以增加社会经验, 为未来自我发展奠定基础(很多的药店高层管理人员都来自众多的店长); 还可以说, 既然在药店工作可以得到这么多的益处, 店长就要充分珍惜这一份工作, 要有积极的工作态度、饱满的工作热情、良好的人际关系, 善于与同事合作, 热诚可靠, 有独立的工作能力, 具有创造性, 不断提高业务技能, 充分了解药品知识, 知道顾客的真正需求。

2. 从顾客的角度来看

由于药店店长要与顾客接触, 其一举一动、一言一行直接关系到顾客对药店的感受, 因此, 店长必须要取得顾客的信任。同时从顾客的反应里, 直接获知药店、药品和自身的利弊所在。所以, 顾客对于药店和店长来讲, 其重要性不言而喻。那么, 顾客喜欢的药店店长应该具备哪些特点呢? 外表整洁、有礼貌和耐心、亲切、热情、友好; 乐于助人、能提供快捷的服务; 能回答所有问题, 传达准确的信息, 介绍所购药品的特点; 能提出建设性的意见, 关心顾客的利益; 急顾客所急, 帮助顾客做出正确的药品选择, 耐心地倾听顾客的意见和要求, 记住老顾客的偏好等。

应时时谨记: 每一位顾客都是我们的朋友, 店长应很高兴地为他们服务, 帮助他们在购买药品时做出最佳选择是店长应尽的责任。

五、店长每日的工作流程

一位合格的店长, 一天该做些什么? 一位优秀的店长, 每天要为什么而忙碌? 以下是某连锁门店店长在一个正常工作日要做的事。

店长每日的工作流程见表1-1。

表 1-1 某连锁门店店长每日工作流程

时间	工作项目	工 作 重 点
8:00 ~ 9:00	晨会 人员状况确认 卖场状况确认 昨日营业状况确认	工作要项传达 出勤、休假、人力配置、服务礼仪及精神状况 ①卖场商品陈列、补货、促销以及清洁状况 ②收银人员、备用品以及服务台状况 ①营业额 ②来客数 ③每位顾客购物总价, 即客单价 ④每位顾客购物品种, 即客品数 ⑤品单价 ⑥未完成预算部门
9:00 ~ 10:00	开店状况检查 工作计划重点确认	①各部门、专柜、商品、促销等就绪情况 ②入口、地面、背景音乐、灯光照明、购物栏等就绪状况 ①销售计划 ②要货商品计划 ③出勤计划 ④培训计划 ⑤其他(竞争店调查等)
10:00 ~ 11:00	营业问题追踪 卖场商品态势追踪	①昨日营业未完成目标部门的原因分析及改善措施 ②计算机报表不同时段差别及商品销售状况分析, 并指示有关部门限期改善 ①配送中心欠货确认追踪 ②重点商品、季节商品及陈列表现确认 ③不同时段营业额差别确认
11:00 ~ 12:00	后场库存状况确认 营业尖峰态势掌握	仓库、冰柜、展示柜、库存品项、数量及管理状况 ①各部门商品表现及促销活动展开状况 ②后场人员调度支援收银、促销活动 ③服务台加强活动广播
12:00 ~ 13:00	午餐	交代指定领班负责卖场管理工作
13:00 ~ 15:00	竞争店调查 部门会议 教育培训 文书作业及各种计划报告撰写准备	同时段与本店营业状况比较(金额数、收银台开机数、促销活动、重点商品等) ①各部门协调事项 ②如何完成今日营业目标 ①新进人员在职培训 ②定期在职培训 ③配合节庆促销计划及准备 ①人员变动、请假、培训、顾客意见等 ②月计划及竞争店对策等
15:00 ~ 16:00	不同时段销售差别、不同部门营业额确认 全场态势巡视、检查及指示	日营业目标完成程序、各部门营业额确认及尖峰时段销售指示 ①卖场、后场人员及商品、清洁、促销等环境及改善指示 ②专柜厂商配合
16:00 ~ 17:00	营业尖峰态势掌握	①后勤人员调配支援卖场收银或促销活动 ②收银机开台数、找零钱确保正常情况 ③商品齐全及量化 ④服务台配合促销广播 ⑤人员交接迅速且不影响顾客服务
17:00 以后	指示副店长(店长助理)接班注意事项	交代晚间营业注意事项及关店事宜

第四节 药店店长如何加强销售管理

药店店长不仅是身处销售第一线的突击队员，还是运筹帷幄的指挥官。店长需要具备一定的管理知识，用以自如地处理货品管理、财务管理以及人员管理等方面的问题。

一、货品管理

(一) 进货须知与检查事项

1. 利润反映成本

进货是货品管理的第一步，进货方式的优劣影响药店的销售及利润。以 30 元买入、50 元卖出的药品，若能以 20 元买入而同样以 50 元卖出的话，可增加 1.5 倍利润。即使减价 5 元卖出，仍可增加了 25% 的利润。相反若该药品是以 35 元买入的，若需取得和其他药店一样的利润，就必须提高售价。这样容易导致药品难以卖出；若标以同样的售价，则利润幅度变小，对经营不利。“利润反应成本”和“能便宜地进货，也可以便宜地出货”，指的正是这种情况。

进何种药品也很重要。买入的药品如果能很快卖完，现金也能及早入账。假设所买的药品不容易卖掉，现金还未及时到账，又必须买下一批货的时候，资金的运作就困难了。为了缓解资金的压力，必须以较便宜的价格抛售。如此一来，利润就减少了，倘若反复循环，亏损是必然的。

2. 高明巧妙地进货

与信誉好的供货商往来。好的供货必须注意以下问题：①供货商的负责人或经营者诚实与否？②供货店内是否充满活力与朝气。③供货店内人员的素质如何。④开始交易时，供货方是否要求额外的保证金或者一定的采购数量。⑤对方愿意小量供货吗？⑥进货价格妥当吗？⑦支付条件合理吗？未来是否有改善的可能。⑧愿意配送大量的货品吗？⑨对方愿意提供销售技巧或经营指南吗？

寻求供货商的方法。初次寻访供货商可以用以下方法：①与有关的经营咨询室洽谈。②与该药品的制造商或批发商洽谈。③到批发商或批售中心直接寻找。

其中，制造商、批发商、同业工会、批售中心的名称、地址、电话，可以在分类电话簿、业界新闻、业界杂志、工商会或业界的团体名册中寻找。此外，并不一定要找最大规模的批发商，寻找可以与自己门店的力量相配合的批发商才是最明智的。

选择供货商的方法：药店经营者可以亲自到批

商那里去找，或者和对方的负责人面谈。经过一段时间即可分辨其优劣，切勿在短期间内急切地寻找批发商，而接受一些恶劣的往来条件。

进货需考虑的事项可依据表 1-2，逐一进行检查。

表 1-2 有关进货的检查事项

进何种货品	必须采购的货品与材料
由何处进货	向哪家供货商购进？可以往来的供货商有哪些
以什么样的条件进货	进货价格如何？可以因量而改变吗？必须支付现金或者可以赊账。在什么条件下可以赊账？刚开始往来时，是否要有保证金
何时进货	有关货品应何时下订单？由下订单到收到货品要花多少时间
进货要存放何处	只需店内直接上柜陈列，或者需要仓库库存；有必要仓库库存时，仓库货位如何安排和调整

(二) 库存管理

对于大多数连锁药店的经营者来说，计算机的应用使得库存管理变得更为快捷。计算机系统可依照地理信息系统的原理结合触摸屏设备对验货区、存货区及各货架、货位上的商品规格明细进行快速查询。在计算机的辅助下，库存管理主要应做到以下几点：

(1) 库存数量的准确性 做到账账相符，使库房的药品（商品）能得到有效的控制，还可精确到货位、货架，真正使账实相符。

(2) 随时盘点 库存数量、金额、存放地点，并非只有经过传统的实盘才能得出准确的数据，而是由计算机系统随时向查询者提供，等于随时可以进行盘点，并可分商品、分货位临时盘点及不停业盘点，使经营得以正常进行，最后使定期实盘也极大简化。

(3) 库存商品结构 计算机提供商品数量上下限预警、ABC 分析、量本利分析、同期比较等功能，提高商品的周转率，并向经营者提供实施精细策略依据。

(4) 与企业其他业务部门交互方式 由原来的电话、票据、口头传递信息，转变为由计算机系统实现的自动远程机打票据来发布指令，减少信息损失变形，提高交互效率和准确性。

二、财务管理

我们在此处所讲的财务管理主要是指利润的分析与评估。计算盈亏的关键在于营业额、平均获利率及销售成本的估算。

1. 盈亏计算的结构

首先估算销售额，再估算相对于销售额的原价和支出经费。若销售额减去前者为正，则是赚钱，反之亏本。

盈亏计算常规的做法是以每个月为单位分为平常计算和开业计算两类。这里注意，刚开业时，可能已有银行或其他借入资本，起初的盈利必须偿还借贷，经营者最好能在3~5年内收回所有投资。

2. 估算销售额的方法

最基本的方法，计算如下：月销售额 = 每日估计顾客数 × 每位客人的平均消费额 × 每月营业日数。式中的“营业日数”是可以预先设定的，每位顾客的平均消费额则以经营药品为准，并参考业界的一般水平。每日的到客数一般难以设定，确实的营业额并不容易掌握，若能以参考式商品为目标，则比较实际。而门店的到客数，可以根据业界的经验推算得出。

除此之外，也可用商圈内的住户数，预期的人口增减率，消费支出的成长率与商圈内同业店铺面积等的乘积，求出整体销售额。但是此方法稍欠实际。

3. 计算销售成本

不同的业种和商圈，有不同的获利率。由获利率及营业额可以推出销售成本。一般中小企业销售指标中有该业种的毛利率推估。具体见表1-3。

表1-3 计算销售成本表

项目	金额(万元)	根据
月营业额(A)	2.80	每日估计顾客数 56人 每位客人的平均消费额 20元 每月营业日数 25日
月营业成本(B)	2.00	毛利率 40%
每月费用(C)	0.69	租金 0.25万元 员工报酬 0.30万元 销售管理费 0.03万元 电话费 0.01万元 水电费 0.03万元 其他 0.02万元 折旧 0.05万元
平均盈亏	0.11	A - B - C
偿还每月本利(D)	0.10	向银行借入 3万元 年利率 7.4% 偿还期 34个月
开业盈亏(E)	0.01	A - B - C - D
年度盈亏	0.12	E × 12

例如：1个月的营业额为2.8万元，毛利率（相对于成本）为40%，可以推知，销售成本为 $[2.8 \text{ 万元} / (1 + 0.4)] = 2 \text{ 万元}$ 。

此外，为了能在价格上有竞争优势，可以考虑设定比业界平均值低的毛利率。

4. 估计经费的方法

每天支付的经费，部分会随着当日的营业额变动（如日支付的从业人员的报酬）。鉴于此，必须详列各项经费，设法计入具体金额。另外，像设备的折旧费用是以年度计算，也可以分摊到每个月的经费之内，以确保计算的准确性。

5. 偿还贷款的利息

一般向金融机构借贷资金，必须逐月清还。在此列举一个计算盈亏的实例。

药店某月营业额为2.80万元，毛利率为40%，销售成本2.00万元，经费及人事费为0.64万元，折旧每月0.05万元，全部经费0.69万元，平常盈亏计算，每月赚0.11万元，借入款项本利偿还0.10万元，最后剩余0.01万元。

由此计算可以发现：所获利润会被本利偿还“吞噬”一部分。

对于个人经营的药店必须切实考虑以上各项，而对于连锁药店的经营者来说则不用过多考虑偿还贷款的利息问题。

三、人员管理

（一）人力资源的配置

1. 人力配置的概念

对于独立开店的经营者来说，在创业初期的店内成员安排可以使用家族成员。其理由有两点：第一，雇用人每月必须给付薪资。小资本开业的店面，有时在开业的初期仅能维持收支平衡而已；第二，在开店前后，许多未预先想到的事会接踵而至，经营者必须全力以赴，无暇管理从业人员。

2. 聘雇从业人员的注意事项

在思考事业发展阶段，就可以考虑是否聘雇从业人员（表1-4）。依序逐项考量，并结合实际情况加以研讨。

在非不得已必须雇用人时，可以聘雇兼职人员。招聘时要明示要求、待遇，并在面谈时了解其态度和工作能力及意愿以决定是否录用。

（二）人员管理的确认重点

（1）健康和心理的管理 包括在晨会时观察每个人的精神状态，经常对员工的关心、男女平等对待等。

表 1-4 聘雇从业人员需考虑事项

事 项	内 容
采用从业人员的必要性	事业的发展解决仅靠家族成员的能力、人力上的不足
采用从业人员的计划	根据业务发展,合理计划聘雇人数 根据管理需要,应聘人员必备的技术要求 根据不同岗位,合理招聘兼职或长期雇用
工作条件	支薪方式,支薪多少 劳保福利津贴 各类保险 奖金 工作时间与休假时间 其他工作条件
招聘方式	熟人介绍 广告征聘 职业介绍所登记 招聘会

(2) 代理者的确认 这里需要注意:药店店长用餐、休息和外出时,必须有代理者,同时向代理者明确交代代理时间、代理内容、突发事件处理的方式和有关联络的事宜。

(3) 对店员的了解 经营者要具体了解员工的工作能力、工作态度以及他们对职业的希望。在了解过程中要客观了解,不带偏见。

(4) 了解店员的技巧 在具体工作中经常给予必要的赞赏、公正委婉的指正、善意的忠告、适当的慰劳与鼓励等。

(5) 人事问题的正确处理方法 发生人事问题时,处理方式可参考下列步骤:①了解问题,决定处理方法。②比较考虑,决定处理方式。③付诸实施。

当然,药店经营者掌握以上管理知识还远远不够,只有在实践中不断学习,才有可能成为一名杰出的药店管理人员。

第五节 药品营业员

一、药品营业员的素质

每一个药品营业员都必须明白,经营药品的目的固然是为了获取经济效益,但这不是经营的唯一宗旨。我国是社会主义国家,要坚持社会主义经营方向,为人民服务是一切商品经营的最高宗旨。经营药品,首先要注意社会效益,应该是为了保障人民健康,为了解除患者的疾苦贡献一份力量。如果能理解这一点,并能做到,必定是一位受人尊敬的营业员。如果不仅具有为人民服务的良好愿望,而且又具有为人民服务的过硬本领,那么,一定是一位称职的药品营业员。

药品营业员按其工作技术性质属药剂学范畴,所

以,药品营业员属于药剂工作者。在发达的国家,药品营业员须具有一定的药学知识或者具备基本的药剂学常识,或者在药师的指导下进行工作。

二、药品营业员的基本条件

药店的直接经营活动,主要依靠营业员来体现。因此,药品营业员必须具备一些基本条件,这就是:高尚的职业道德,极强的法制观念,一定的医药商品知识,基本的柜台核算技能,灵活的经营技巧和健康的身体。具备了这些基本条件,经过当地食品药品监督管理部门考核、登记,才能经营药品。

第六节 怎样做一名优秀的药品营业员

成为一名药品营业员并不难,但是,要做一位优秀的药品营业员则不易。优秀的药品营业员必须具有全面的个人修养、良好的技术素质和精湛的柜台艺术。

一、品德修养

品德修养是人们求上进、陶冶道德情操的自律要求,那也是药品营业员的第一基本要求。品德修养体现在思想、情操、言行、举止各个方面,概括地说,就是要做到“五讲四美”。

注重品德修养的人,必然讲究文明礼貌、先人后己,在为顾客提供优质服务的前提下去为企业获取合理的收入。药品经营企业的兴旺发达,应该依靠科学管理、独特的经营风格、高度文明的店风、诚实的经营作风和认真负责的态度去接待顾客,以“药”真价实,薄利多销的经营方针去取得最好的经济利益。决不能违反物价政策、不择手段、巧取豪夺、虚伪宣传、抬高药价去牟取暴利。

二、语言修养

语言是人际间交流思想的桥梁,在与顾客尤其是与患者交谈时,要讲究语言艺术,做到文雅、和气、谦逊、沉着、冷静,甚至还要注意语气和表情。文明的语言,可以增加顾客对营业人员的信任,有利于促进患者健康的恢复,也有利于药品的推销。语言不慎,将引起患者疑虑、反感、丧失信心,甚至造成病情恶化。自然,经营工作也常常因之而受到损失。

也要注意防止另一种倾向,为了销售药品,对药品进行毫无根据的吹嘘也是不道德的,从长远看,对企业也是不利的。

三、服务态度

(1) 待客热情 热情为顾客服务,不仅是企业应有的风尚,而且体现了全心全意为人民服务的精神。热情是药品营业员高尚品德的外在表现。药店的顾客常常是患者或患者的家属,求医问药,无不希望药到病除。顾客寄希望于药物,也必然寄希望于营业人员,希望营业员能千方百计地协助他得到他所需要的药物。药品营业员要有一颗炽热的心,要了解患者的心理,要同情顾客、关心顾客、尊重顾客,尽一切可能设法满足顾客的需求。要举止端庄、态度和蔼、心诚意实,使顾客从营业员那里得到温暖。对顾客的同情和热心比礼貌更重要,漫不经心、冷言冷语、敷衍了事、态度蛮横、虚伪客套的作风,是药品营业员的大忌。

(2) 操作细心 为顾客取药、调配、包装时,必须聚精会神、一丝不苟、认真细致、动作准确,才能得到顾客的信赖。药品经营工作不同于一般商品经营,粗枝大叶、错发药品将会延误病情,甚至出现更严重的后果。万一出了差错,应视情节,尽一切努力(包括使用电视、广播通知顾客)防止不良后果的发生。

(3) 耐心解答 顾客在购药时,常常会对药品的疗效、副作用、用法、质量、价格、包装以及与同类药品进行咨询,药品营业人员应该专心聆听,并作实事求是的、合乎逻辑的、耐心的解释和答复。要防止因语言不慎而造成顾客的误解和反感,也不应顾忌得失缄口不言。答复时特别要注意简明扼要、准确可信、答其所问,只有这样才能做到让顾客有求而来,满意而归。

四、技术素质

良好的技术素质是优秀药品营业员必须具备的。药品营业员只有对他所经营的商品有全面的了解,才能做到在回答顾客提问时应对如流,能指导顾客正确使用药品,并能做到问病卖药,这是优秀药品营业员的必备素质。要做到这一点,必须勤奋学习、刻苦钻研,不断充实自己的头脑。

技术素质的提高在于人的事业心,事业和学问都是时间和精力之结晶。一个人,当他认为药品经营是他的事业之所在,并能投入主要精力攻求其中的学问,坚持不懈、持之以恒,就一定能学到扎实的医药商品知识,精通这一行的技术。

五、柜台艺术

柜台艺术是指做生意的技艺。一个优秀的营业员,首先要讲究接待顾客的艺术,要能做到“接一顾二招呼三”。同时还要观察、揣摩顾客的心理、要求和希望,采取不同的销售措施,满足顾客的需要。当见到顾客匆匆而来,指名要药,要能迅速准确取药;如选购滋补营养药品,宜了解用药者身体状况,介绍药品功能,协助购买;见到有人在计划生育用品前徘徊,应主动上前个别指导和出售避孕药具,若顾客代人购药,营业员要从容与之交谈,询问清楚。

营业员要善于处理柜台矛盾。柜台矛盾发生的原因比较复杂,处理上应根据不同的情况,采取不同的对策。不管遇到什么矛盾,都要积极、和蔼、耐心地处理,做到使顾客欣然而买、满意而去。处理柜台矛盾,要能体现社会主义商业的风尚和文明经营的态度,通过柜台艺术的表现,达到推销药品、满足顾客需要、增加收益的目的。

药品既非百货,亦非古玩,人们不会闲暇无事到药店光顾欣赏,来者必有所求。在诸种柜台矛盾中,主要是供求矛盾。柜台艺术是观察能力、思维判断、灵机应变、语言艺术、专业才能和操作技巧的综合产物,这种艺术的“表演”,必须以药品齐备为舞台。在店面有限、资金不丰的情况下,要解决好供求矛盾,可以采取以下的办法:季节药品,适令备齐;疫情用药,有所准备;供求平衡,以销定进;供过于求,积极推销;供不应求,介绍同类。这样,对外能做到有求必应,对内能加速资金周转,能收到两全其美的效果。