



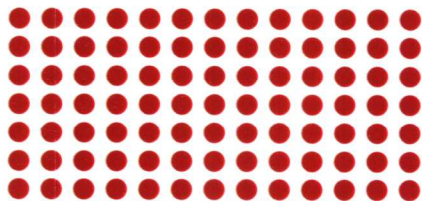
现代药店管理系列丛书

素质 技能 知识

药店营业员必备

主编 陈玉文

YAODIAN
YINGYUYUAN
BIBEI



中国医药科技出版社

现代药店管理系列丛书

药店营业员必备

——素质·技能·知识

主 编	陈玉文	
副主编	李维涅	王淑玲
编 者	琚志燕	杨亚明
	李维涅	王淑玲
	陈玉文	金丹凤

中国医药科技出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

药店营业员必备: 素质·技能·知识/陈玉文主编.
—北京: 中国医药科技出版社, 2006. 1

(现代药店管理系列丛书)

ISBN 7-5067-3308-0

I. 药... II. 陈... III. 药品—专业商店—商业
服务—基本知识 IV. F717.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 147140 号

美术编辑 陈君杞

责任校对 张学军

版式设计 程明

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 100088

电话 010-62244206

网址 www.mpsky.com.cn

规格 850 × 1168mm ¹/₃₂

印张 11¹/₄

字数 268 千字

印数 1—4000

版次 2006 年 1 月第 1 版

印次 2006 年 1 月第 1 次印刷

印刷 北京昌平百善印刷厂

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 7-5067-3308-0/R·2747

定价 25.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

内 容 提 要

药店营业员不仅代表药店的整体形象，也严格影响到药店经营业绩的好坏，同时也深刻影响着顾客的健康甚至生命。药店营业员工作行为受三大因素的影响，即素质、技能与知识。本书在素质篇中，对药店营业员的从业基本条件、工作基本职责、职业道德、服务规范和原则、服务理念作了详细的论述；在技能篇中，详细论述了药店营业员必备的如药品的陈列、验收、养护、盘点、标价等基本工作技能，与顾客打交道、促成药品销售交易的策略以及处理顾客异议和抱怨的技巧；在知识篇中，介绍了药店营业员必备的有关药品及常见疾病的用药知识等。提高素质，掌握技能，丰富知识，就可以创造卓越的成绩。

本书为药店营业员培训用书，也可作为药学高等院校相关专业及药学高等职业技术教育学校教材，更是药店营业员日常工作指导用书。

前 言

随着我国药品零售市场的进一步开放，药店的数量急速增长，药店营业员的数量也随之扩大，但我国尚没有对药店营业员进行专门的职业技能培养的职业教育机构，专业知识欠缺、职业技能不足是药店营业员存在的普遍问题。

药店营业员作为药店从业人员的主力军，经常与顾客打交道，其日常工作行为表现不仅代表药店的整体形象，也严格影响到药店经营业绩的好坏，同时也深刻影响着顾客的健康甚至生命。

药店营业员在药品经营过程中的重要性主要体现在以下 3 个方面：

(1) 药店营业员代表药店的整体形象 药品零售业尚属劳动密集型产业，其经营成果主要通过注入大量的劳动力来实现，即通过大量的营业员的劳动来完成从接待顾客、解答疑难、促进销售、包扎商品到结算货款等一系列商业活动任务。营业员的服务态度、工作作风、仪容仪表等直接影响服务效果和企业的声誉和形象。从某种意义上讲，营业员就是企业的象征和代言人。正是由于营业员的这种与顾客直接打交道的特殊地位，可以从营业员身上找到一条企业公关和广告的捷径。因此，通过提高营业员的整体素质，塑造最完美的营业员形象，可以有效地树立药店形象并达到良好的广告宣传效果。

(2) 药店营业员的工作关系到顾客的健康和生命 众所周知，药品是一种特殊的商品，关系到人们的身体健康，甚至生命。但不容乐观的是，大部分顾客缺乏基本的药品知识与用药常识，对药物的功能、用法、用量等信息不甚了解，因此顾客买错

药、吃错药的现象时有发生。同时，新药新品的层出不穷，也令顾客眼花缭乱，无从选择。这就存在着营业员与顾客之间在用药选择上的信息不对称。

另一方面，顾客是否得了疾病、得的是何种疾病以及顾客本身的用药习惯、用药禁忌等病症方面的信息，药店营业员如果不能充分了解，就存在顾客疾病信息在营业员与顾客之间的信息不对称。

这就要求营业员要掌握初步的疾病诊断知识和良好的药学知识，有效地获得顾客疾病方面的信息并向顾客正确介绍药品与用药信息，从而提高营业员与顾客之间疾病与用药方面的信息对称性，只有这样才能坚持药品销售的基本原则——对症售药，进而做到对顾客的健康与生命负责。

据北京新华信商业风险管理公司综合调查研究发现：除了电视广告，药店营业员对顾客购药的影响大于其他各种广告媒体。调查统计，约有74%的人在买药时会接受营业员的意见，而且，在明确购买某一品牌药品的顾客中，当营业员向他们推荐其他品牌药品时，约有67%的顾客改变了初衷，接受了营业员的意见。可见，在药品流通过程中，药店营业员对顾客的用药安全起着举足轻重的作用。

(3) 药店营业员的工作成果关系到药店的经济效益 随着药店数量的日益增多，我国药品零售行业竞争十分激烈，激烈的竞争需要有高技能的营业人员。营业员的工作成绩决定着药店营业额多少。当外部条件，如购物环境、品牌、价格等相同的条件下，营业员技能的高低，服务质量的好坏，便是药店营业额多少的决定因素。因此，营业员与顾客打交道的技能是决定药店在市场竞争中成败存亡的重要因素。

药店营业员的工作行为受三大因素的影响，即知识、素质与技能。

本书在知识篇中，介绍了药店营业员必备的有关药品与药学方面的知识、疾病初步诊断和常见疾病的用药知识，书后的附录中还给出了营业员需要掌握的法律法规；在素质篇中，对药店营业员的从业基本条件、工作基本职责、职业道德、服务规范和原则、服务理念作了详细的论述；在技能篇中，详细论述了药品营业员必备的如药品的陈列、验收、养护、盘点、标价等基本工作技能，以及营业员与顾客打交道、销售药品与交易达成策略、处理顾客异议和抱怨的技能。

本书既有基础理论知识，也有实际应用案例，旨在帮助营业员把理论知识和实际工作相结合，用理论指导实践，用实践加深对理论的理解。

由于本人学识及时间的限制，书中的错误在所难免，真诚希望读者提出批评与指正。

陈玉文

目 录

素质篇

第一章 药店营业员的基本素质..... (3)

第一节 营业员从业基本条件 (3)

一、学历 (3)

二、知识结构 (3)

三、遵纪守法 (4)

四、身体健康 (4)

第二节 营业员的基本职责..... (4)

一、营业前 (4)

二、营业中 (5)

三、营业后 (7)

第三节 营业员的职业道德..... (7)

一、遵纪守法、爱岗敬业 (7)

二、尊重顾客、热情服务 (8)

三、真诚守信、文明经商 (8)

第四节 营业员的服务原则和规范 (8)

一、服务原则 (8)

二、服务规范	(9)
第五节 服务理念	(10)
一、以树立药店形象为出发点	(10)
二、以满足顾客健康需要为宗旨	(10)
三、以关爱顾客为标准	(11)
第二章 药店营业员的仪表和礼仪	(12)
第一节 营业员的仪表	(12)
一、营业员的仪容	(12)
二、营业员的仪态	(14)
三、八种仪表禁忌	(18)
第二节 营业员的礼仪	(18)
一、礼仪三要素	(19)
二、接待顾客的语言	(20)
三、语言的表达技巧	(23)
四、营业员的接待礼仪	(24)
第三章 药店营业员的心理	(27)
第一节 药店营业员错误的工作角色定位	(27)
一、把自己错位为订货员	(27)
二、把自己错位为推销员	(28)
三、把自己错位为交货员	(29)

第二节 药店营业员的五种典型销售心态 (29)

- 一、无为型 (30)
- 二、顾客型 (31)
- 三、推销型 (31)
- 四、中间型 (31)
- 五、导购型 (32)

第三节 药店营业员正确的心理定位 (33)

- 一、药店营业员正确的心理定位：导购型营业员 ... (33)
- 二、导购型营业员的促销心理和行为 (33)

第四节 面对顾客异议和抱怨时的心态 (36)

- 一、保持平静心情 (36)
- 二、以自信的态度来认知自己的角色 (37)
- 三、有效倾听 (37)
- 四、运用同理心 (38)
- 五、积极心态 (38)

第五节 药店营业员自我减压方法 (39)

- 一、宽容为美 (40)
- 二、自我控制 (40)
- 三、自我对话 (41)
- 四、自我检讨 (41)
- 五、压力支援网络 (42)
- 六、参加一些休闲娱乐团体 (42)
- 七、缓解压力操 (42)

技 能 篇

第四章 药店营业员基本工作技术 (45)

第一节 药品的陈列 (45)

一、药品陈列的要求 (45)

二、处方药的陈列 (46)

三、非处方药和非药品的陈列 (46)

四、中药材和中药饮片的陈列 (48)

第二节 药品的验收 (49)

第三节 药品的养护 (51)

一、影响陈列药品质量的因素 (51)

二、化学制剂（西药）的养护 (54)

三、中成药的养护 (57)

四、中药材和中药饮片的养护 (58)

第四节 药品的盘点 (60)

一、盘点人员的构成 (60)

二、盘点的程序 (61)

三、盘点前后的注意事项 (61)

四、药品的损失 (62)

五、减少药品损失的方法 (62)

第五节 补货作业 (63)

第六节 标价作业	(63)
一、标价卡及作用	(63)
二、标价卡应表明的项目	(64)
三、书写标价卡应注意的问题	(64)
第七节 效期药品的管理	(65)
一、药品效期的含义	(65)
二、药品效期的标示与识别	(66)
三、效期药品的销售和处理	(66)
第八节 如何交接班	(67)
第五章 与顾客打交道的技巧	(69)
第一节 接待顾客的基本能力和原则	(69)
一、营业员接待顾客的基本能力	(69)
二、营业员接待顾客的基本原则	(72)
第二节 不同类型的顾客和接待方法	(75)
一、按顾客对购买目标的确定程度分类	(75)
二、按顾客购买态度和要求分类	(76)
三、按顾客在购买现场的情感反应分类	(78)
第三节 老年顾客的接待方法	(80)
一、老年顾客的特征	(80)
二、接待老年顾客的方法	(80)

第四节 女性顾客的接待方法	(82)
第五节 不同目的顾客的接待方法	(83)
一、探价的顾客及其接待方法	(83)
二、购买特卖品的顾客及其接待方法	(85)
三、替人跑腿的顾客及其接待方法	(86)
四、侃价的顾客及其接待方法	(87)
五、退货、换货的顾客及其接待方法	(89)
六、结伴同行的顾客及其接待方法	(91)
七、喜欢赠品的顾客及其接待方法	(92)
八、带孩子的顾客及其接待方法	(93)
第六章 药品的销售与交易达成策略	(95)
第一节 销售中营业员的不良做法	(95)
一、喋喋不休	(95)
二、贪大求全	(96)
三、贴身紧逼	(97)
四、有始无终	(98)
第二节 了解顾客真实需求的方法	(98)
一、观察法	(99)
二、推荐药品法	(99)
三、询问法	(100)
四、倾听法	(101)

第三节 顾客购买心理与销售战术	(103)
一、顾客购买心理发展阶段	(103)
二、根据顾客心理发展过程的销售战术	(105)
第四节 营业员促成交易的方法与策略	(111)
一、从处理顾客异议开始	(111)
二、营业员促成交易的时机与方法	(115)
三、不同性格类型顾客的交易达成策略	(118)
第五节 交易达成后还要向顾客交待什么	(120)
一、用药时间	(120)
二、使用方法	(121)
三、已知的药物副作用及服药后会引起的有关变化	(122)
四、药品的贮存和效期	(123)
五、饮食与生活习惯对药物吸收的影响	(123)
第六节 药品销售中要注意的其他问题	(123)
第七节 成功的销售案例	(124)
一、中药销售案例	(125)
二、非处方药销售案例	(126)
三、接待老年顾客的案例	(127)
四、销售儿童用药的案例	(129)
五、接待女性顾客的案例	(130)
第七章 如何处理顾客异议和抱怨	(132)

第一节 重视顾客异议和抱怨的意义	(132)
一、提升药店的形象	(132)
二、化解纠纷	(132)
三、改善管理	(132)
四、收集重要信息	(133)
五、实现经营目标	(133)
六、留住顾客	(133)
第二节 顾客异议和抱怨产生的根源	(133)
一、主观方面的根源	(134)
二、客观方面的根源	(135)
第三节 顾客异议和抱怨的类型	(137)
一、对商品的异议和抱怨	(137)
二、对服务的异议和抱怨	(138)
三、对安全和环境的异议和抱怨	(139)
第四节 不同异议和抱怨的处理方法	(140)
一、电话、信函、当面异议和抱怨的处理方法	(140)
二、药品质量、误会、态度等异议和抱怨的处理方法	(142)
第五节 处理顾客异议和抱怨的时机与技巧	(143)
一、处理顾客异议和抱怨的时机	(143)
二、处理顾客异议和抱怨的技巧	(144)
第六节 处理抱怨的注意事项	(148)

第七节 处理顾客异议和抱怨的案例	(150)
一、当顾客执意要退货时	(150)
二、这样的优惠能不能满足	(151)
三、顾客以假药问责药店怎么办	(152)
四、孕妇要求不排队交费怎么办	(153)
五、店里的药品不够怎么办	(154)
六、1年前买的药能不能换	(155)
七、顾客不要最后一盒药怎么办	(156)
八、顾客因胶囊易碎要退货怎么办	(157)

知 识 篇

第八章 药品相关知识	(161)
第一节 药品的概念和分类	(161)
一、药品的概念	(161)
二、药品的分类	(161)
第二节 药品批号及有效期	(165)
一、药品批号	(165)
二、药品的有效期和失效期	(166)
第三节 药物的不良反应	(167)
一、与剂量有关的不良反应	(167)
二、与剂量无关的不良反应	(169)

第四节 药物慎用、忌用与禁用的含义	(170)
一、慎用	(170)
二、忌用	(170)
三、禁用	(170)
第五节 西药的名称、剂型及用法用量	(171)
一、西药的名称	(171)
二、药物的常用剂型	(171)
三、药物的用法用量	(172)
第六节 假药、劣药的辨别	(173)
一、假药	(173)
二、劣药	(174)
第七节 药品的包装和标签	(174)
第八节 药品专有标识	(176)
一、处方药与非处方药专有标识	(176)
二、特殊管理药品和外用药品的专有标识	(176)
第九节 处方的相关知识	(178)
一、处方的概念	(178)
二、处方的组成	(178)
三、处方的调配	(179)
四、审核处方应注意的问题	(180)
五、处方的管理	(182)