

<<药店营业员培训教程>>

图书基本信息

书名：<<药店营业员培训教程>>

13位ISBN编号：9787504567161

10位ISBN编号：7504567167

出版时间：2007-9

出版时间：第1版 (2007年9月1日)

作者：张建华

页数：248

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<药店营业员培训教程>>

内容概要

《药店营业员培训教程》根据当前医药销售企业培训的实际需求和经验编写。全书贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，主要内容包括职业道德、药物基础知识、常见疾病及其用药知识、常用药品知识、药店营业员服务技能等，详细介绍了药店营业员岗位工作中要求掌握的最新实用知识和技术。

全书最后还附有医药销售从业人员应掌握的相关法律法规。

《药店营业员培训教程》可用于药店营业员职业技能培训，也可供相关从业人员参加就业培训、在职培训、岗位培训使用。

<<药店营业员培训教程>>

书籍目录

第一单元 职业道德(1)第一节 药学职业道德(1)第二节 药学领域的道德责任(2)第三节 药店营业员的道德准则(3)第二单元 药物基础知识(6)第一节 药品(6)第二节 药物剂型(9)第三节 药物的作用(18)第四节 药物的相互作用(25)第五节 特殊人群用药(32)第六节 药物用量与用法(40)第七节 处方(43)第三单元 常见疾病及其用药知识(52)第一节 心血管系统常见疾病(52)第二节 消化系统常见疾病(76)第三节 呼吸系统常见疾病(86)第四节 内分泌系统常见疾病(94)第五节 神经系统常见疾病(104)第四单元 常用药品知识(110)第一节 神经精神系统药物(110)第二节 心血管系统药物(114)第三节 消化系统药物(118)第四节 呼吸系统药物(120)第五节 利尿药(121)第六节 内分泌系统药物(124)第七节 抗感染药物(129)第八节 皮肤病药物(137)第五单元 药店营业员服务技能(140)第一节 顾客服务与接待(140)第二节 药品销售(148)第三节 收银服务(151)第四节 包装服务(153)第五节 顾客抱怨投诉处理(156)第六节 药品的陈列(161)第七节 补货与退换货(165)第八节 标价作业(167)第九节 药店经营管理(168)第十节 医药商品盘点(176)第十一节 单据填报管理(178)第十二节 销售档案管理(180)附录1 常用药通用名、别名或商品名(183)附录2 中华人民共和国药品管理法(187)附录3 中华人民共和国药品管理法实施条例(198)附录4 药品经营许可证管理办法(209)附录5 药品流通监督管理办法(216)附录6 处方药与非处方药分类管理办法(试行)(220)附录7 处方药与非处方药流通管理暂行规定(221)附录8 药品经营质量管理规范(224)附录9 药品经营质量管理规范实施细则(232)附录10 药品经营质量管理规范认证管理办法(242)参考书目(248)

<<药店营业员培训教程>>

章节摘录

第一单元 职业道德 第一节 药学职业道德 一、药学职业道德的基本原则 药品是特殊商品，正确使用可防治疾病，应用不当，可损害机体，甚至危及生命，因此，药学领域的实践都与人民的健康和安全息息相关。

由此决定了药学职业道德的基本原则是以病人为中心，为人民防治疾病提供安全、有效、经济、适当的优质药品和药学服务，认真实行人道主义。

1. 以病人为中心，实行人道主义，体现了传统美德和时代要求。

人道主义的核心是尊重人的生命，平等对待每一个病人，进行疾病的防治，保障人体健康和心理健康，关心病人。

人道主义是药学职业道德的传统精华与现代药学职业道德的核心所在。

2. 药学职业道德的基本特征是为人民防病治病提供安全、有效、经济、适当的优质药品和药学服务。

药学领域内多种职业的药学人员的各项工作，都必须以病人为本，从有效地防治疾病和提高病人生活质量出发，积极解决药学实践中存在的问题，不断完善药学职业道德关系，保证每个药学人员具有高尚的道德情操，全心全意地为病人提供优质的药学服务。

3. 药学职业道德的根本宗旨是真心实意地为人民服务。

药学人员为人民服务必须真心实意，这就需要正确处理好个人与社会，个人与集体的关系。

个人利益必须服从国家利益和集体利益。

当个人利益与人民大众利益发生矛盾时，应自觉地放弃个人利益，药学人员应将救死扶伤和以病人为本作为本职工作的出发点，主动热情地为病人服务，应不断钻研业务，精通技能，不断提高为病人服务的能力。

二、药学职业道德规范 1. 道德规范的概念 约束人们行为的规矩和言行标准称为道德规范。

药学职业道德规范是药学人员在长期的药学实践中形成的道德关系的反映和概括，是道德准则、道德情操与道德品质的综合。

药学职业道德规范是约束药学人员行为的标准，用以判断其言行的是非与善恶。

它要求每个药学人员必须树立正确的职业道德观念，严格遵守药职业道德规范。

2. 药学职业道德规范的基本内容 (1) 药学人员作为中华人民共和国公民应认真遵守社会公德，这就是“爱祖国，爱人民，爱劳动，爱科学，爱社会主义”。

(2) 对药学工作极端负责。

药学各专业与药品有关的工作，都与大众的防治疾病的效果以及用药安全密切相关，为此，药学人员对工作必须认真负责，为病人提供优质药品药学服务。

(3) 药学人员必须刻苦学习，力争掌握新知识和新技能，不断提高服务质量，推动我国药学事业的进一步发展。

(4) 发扬团结协作精神。

由于药学的迅速发展，药学专业也越分越细；先进设备和现代检测技术的广泛应用，使得在药品研制、生产、检验、营销和使用上都需要相互配合、相互帮助、相互依赖。

因此，不同专业的药学技术人员应发扬团结协作互助精神，以促使我国药学事业的不断发展。

(5) 遵纪守法，慎言守密。

各行业的药学人员必须严格遵守《中华人民共和国药品管理法》，以及各种药政法规，依法从事药物研究，药品生产、检定、批发、经销以及管理等药学工作，自觉服从药监部门的监督和指导。

坚持原则，奉公守法，不谋私利，老实做人，认真做事。

对病人和他人内心或身体的秘密不得外传，尊重他人隐私，严守秘密，创造和谐环境。

(6) 讲道德、讲文明、礼貌待人。

药学人员，尤其是药品营销人员，与人广泛接触，必须讲文明礼貌，体现社会主义精神风貌。

对病人对顾客都应热情接待。

<<药店营业员培训教程>>

(7) 坚持社会效益与经济效益并重, 同时更应重视社会效益。

药品行业的发展和经营与人民的健康相关。

经营药品的目的在于为人民大众身心健康服务, 必须让他们得到切实利益, 为提高全民族身体素质作出贡献。

第二节 药学领域的道德责任 一、药品流通领域中的道德责任 把正确的经营道德观放在首位, 首先必须明确药品经营的宗旨是为人民大众防病治病, 维护健康服务的; 其次, 应严格遵守药品管理法及各种药政法规, 依法经营药品; 再次, 应坚持社会效益与经济效益并重, 优先重视社会效益的原则。

只有正确行使这些道德责任, 才能确立正确的经营理念, 才会在药品经销过程中抵制各种不正之风, 建立良好的药学职业道德形象。

1. 药品采购供应的道德责任 药品采购必须从正常渠道进货, 即必须从有药品生产、经营企业许可证的药品生产企业、经营企业采购药品。

必须识别和杜绝假药劣药。

应及时采购药品, 以满足病人所需。

采购人员应有强烈的责任感, 廉洁奉公、尽职尽责。

2. 药品储运的道德责任 保证安全储运, 即在储运药品过程中, 保证药品质量不受影响。为此必须按药品包装要求包装, 安全装卸; 认真检查, 确保储运安全。

3. 药品销售的道德责任 药品销售是药品流通领域的中心环节, 药品销售状况直接影响社会效益和经济效益。

因此, 药品销售人员负有更重大的道德责任。

药品销售人员应非常熟悉所经营的药品, 明确药品的作用、用途、用法、不良反应和用药注意事项, 帮助顾客正确选购药品, 指导合理服用药品。

为此, 药品营销人员必须努力学习药品知识、医学知识及服务技能, 以适应药品经营工作之需。

同时, 必须热情为顾客服务, 尽力满足他们的需求。

对待顾客一视同仁, 平等相待, 耐心而真实地介绍药品。

依法经营, 坚持原则, 体现出良好的道德素质, 全心全意为顾客服务。

4. 药品广告宣传的道德责任 药品流通领域中的各个环节, 尤其是药品销售服务环节, 必须遵守药品管理法有关药品广告管理的具体规定。

药品广告宣传必须实事求是, 不可任意夸大疗效或隐瞒药品不良反应, 不可进行虚假宣传, 欺骗或愚弄群众。

药品广告宣传应以科学事实为依据, 实事求是地介绍药品, 正确引导消费者合理选用药品。

要充分体现出药品经销人员对大众健康地真正关爱和对本职工作认真负责的科学作风。

二、药品调剂配发中的道德责任 药品调剂配发工作直接涉及病人的用药安全和疗效。

因此, 参与药品调剂配发的药学人员最重要的道德责任是确保药品配发质量, 严格按相关操作规范, 认真负责地调剂和配发药品, 保证药品质量, 同时应耐心指导病人合理用药。

注意收集药品不良反应的有关信息, 及时向有关部门报告。

第三节 药店营业员的道德准则 一、药店营业员与顾客之间的道德准则 药店营业员是接触顾客最多的服务人员, 其道德素质与服务技能直接影响药店的经营状况, 明显影响社会效益和经济效益。

一个优秀的营业员应成为执行职业道德准则的典范。

药店营业员与顾客之间应遵循下列基本道德准则: 1. 热爱药品营销工作, 不断提高服务技能水平 药品市场竞争激烈, 决定竞争取胜的关键在于药学从业人员的才能和全体员工尽职尽责的工作态度。

药店营业员的素质是搞好药店营销工作的关键。

因此, 药店营业员必须努力学习和工作, 逐步熟悉和掌握自身所需的药学知识和医学知识, 并熟练地掌握服务技能。

力争学习药学新知识和新技术, 积极参加店内培训和社会培训, 虚心向管理人员、驻店药师及资深营

<<药店营业员培训教程>>

业员请教，也要向顾客学习。

熟悉产品知识，首先从药品说明书学起，熟悉自己负责药品的作用、用途、用法、注意事项及主要不良反应。

做到能熟练地介绍所销售药品的优点，能给顾客提供准确的商品信息，以利于顾客合理选用药品。为了不断地提高自己的业务水平，要阅读有关书刊，了解药品市场动态，学习促销手段，使自己自信地胜任本职工作。

2. 热忱为顾客服务是职业道德的重要内容 每个药店营业员应充分认识到顾客的要求就是营业员的工作。

顾客的付出是药店主要的经济来源，是顾客给药店带来经济效益。

因此，顾客是最重要的人群。

正因为如此，药店营业员对顾客必须热忱接待，友好助人，关心顾客利益，全力为顾客着想，为他们提供优质药品和满意的药学服务。

3. 对顾客一视同仁，尊重人格，平等相待 药学职业道德的核心是全心全意为人民的健康服务，药店营业员对顾客应一视同仁，不论顾客的身份、职业、贫富有何差异，均应提供一样的服务，尤其对特殊人群（老弱、病残、孕妇、儿童等）应给予更多的关爱和帮助，体现营业员优秀的道德情操。

顾客出于对营业员的信任，可能讲出身体或心理上的秘密，营业员应为其保守秘密，对本企业供销工作中的商业机密也不可外泄。

4. 讲礼仪，讲文明，亲切和蔼地接待顾客 药店营业员应树立整洁利落的个人形象，注意仪表的恰当修饰，讲究仪态礼仪，用微笑表现出营业员的职业情感，用微笑体现出令人满意的服务风范。用语要亲切真诚，构建良好的沟通氛围。

耐心专注地倾听顾客的咨询，用心回答顾客的问题，帮助顾客选择合适的商品，提供令顾客满意的服务。

<<药店营业员培训教程>>

编辑推荐

我国从事药店营业员工作的人有百万之众。他们肩负着为人民群众提供优质、安全、有效、经济的药品的责任。劳动和社会保障部及国家药品食品监督管理局都要求对从业人员进行职业资格培训，按照国家规定，从业人员须获得职业资格证书。近年来，在医药食品销售领域也发生了一些事故，突出的有“齐二药”和“欣弗”事件，全社会对于提高食品和药品的质量安全都非常关注。这就需要对从业人员从道德法规、医药知识、服务技能等方面进行培训，以适应社会的需要。对于大多数药品连锁企业来说，市场竞争已经从单纯的价格竞争转向了服务质量的竞争。这些连锁企业也迫切需要提高员工素质，《药店营业员培训教程》可作为企业员工培训教材。对于药店营业员来说，参与职业资格培训是提高工作技能的必由途径。

<<药店营业员培训教程>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>