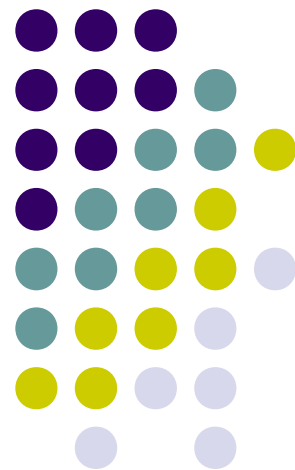


基础药学服务

Basic pharmaceutical care

项目十二、社会药房岗位技能

药学教研室



学习目标



● 知识目标

掌握普通及特殊中西药品陈列的操作程序和基本技巧；

掌握社会药房处方审查和计价常规要求，以及药品销售基本步骤；

掌握中西药物零售的工作过程。

● 能力目标

能对在架药品和库存药品进行管理和养护，能填写各种相关表格；

能运用自身知识，顺利完成西药的销售；

能运用自身知识，正确销售中药饮片和中成药。

● 素质目标

培养学生树立良好的药品质量与药学服务意识。



学习任务

- 任务一 如何陈列药品
- 任务二 社会药房如何存储药品
- 任务三 如何进行西药的零售
- 任务四 如何进行中药零售



任务一 如何陈列药品

一、相关概念

1. 陈列：药品销售从陈列开始。
2. 中药
3. 西药
4. 成药（中成药 + 西药）
5. 中药材、中药饮片
6. 新药
7. 特药





二、陈列

陈列原则

原则一：GSP 要求（功效、GSP 分区分类、易串味、拆零、危险专柜）

原则二：三易原则（易找、易见、易取）（容易判别商品所在地）

原则三：易于商品管理

原则四：同类商品垂直陈列

原则五：先进先出（确保商品的有效期）

原则六：关联性

原则七：丰满（提高销售额 24%）

原则八：主辅结合陈列原则

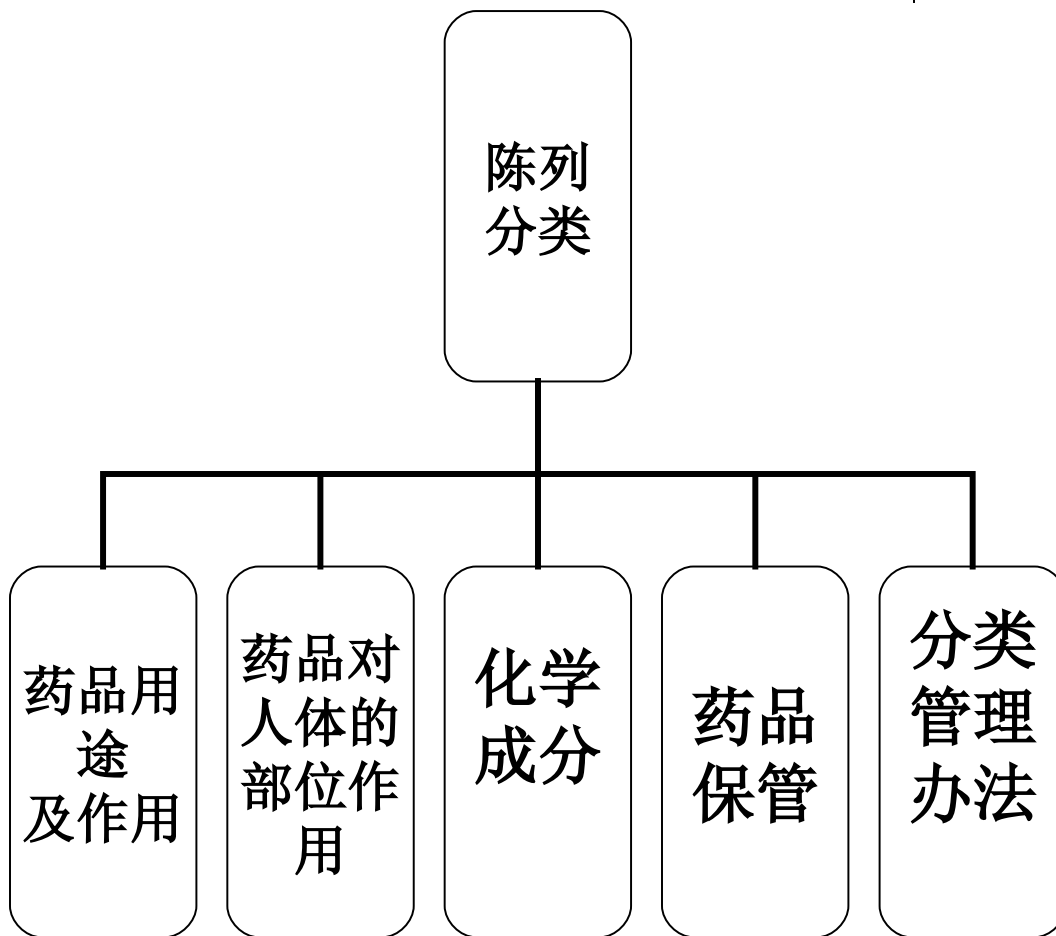
原则九：季节性（POP 是英文 point of purchase）





任务一 如何陈列药品

● 三、药品陈列中的分类方法？

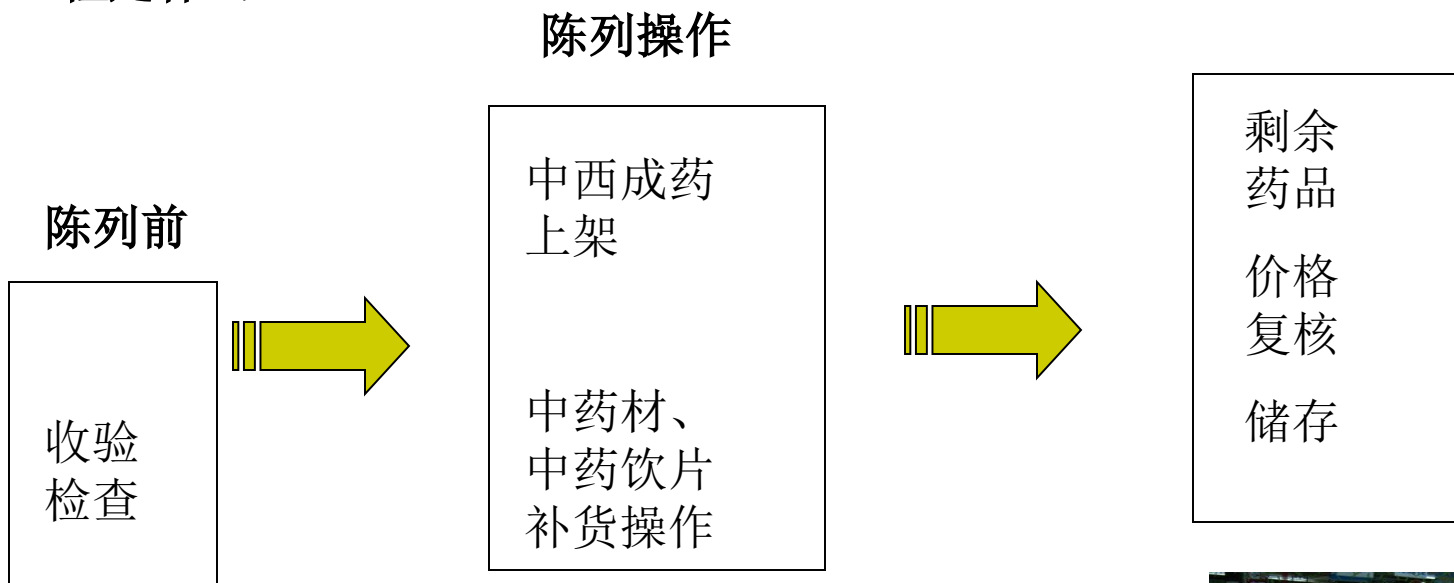


Question: 请走访 2 家零售药店，调查其药品陈列方法？分析不同陈列方法优缺点？



任务一 如何陈列药品

四、陈列药品的流程是什么？



任务一 如何陈列药品

五、药品陈列的方法？



端架陈列



多排陈列



堆头陈列

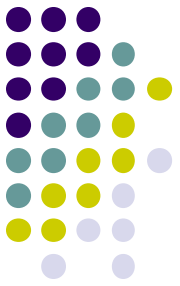


花车陈列



任务一 如何陈列药品

六、药品陈列技巧 ----- 让商品会说话



营业员最重要的工作就是让顾客能清楚的了解商品陈列在什么地方，让商品向顾客充分的展示自己、促销自己，商品的销售就是从陈列开始的。

药品销售从陈列开始。。。





任务一 如何陈列药品

六、药品陈列技巧 ----- 让商品会说话

- 黄金位置的陈列 高毛利、重点推荐、季节性、促销商品（包括近效期）

黄金线：视平线以下 85—155cm 位置。



任务一 如何陈列药品

六、药品陈列技巧 ----- 让商品会说话



商品陈列 规则

- 1、按照包装规格
- 2、**货架第一层商品**陈列的高度保持基本统一，不得遮挡分类标识牌；
- 3、易见易取

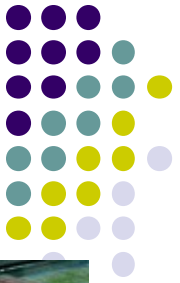


任务一 如何陈列药品

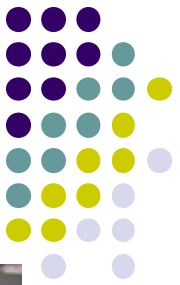
六、药品陈列技巧 ----- 让商品会说话

3. 量陈列：数大、商品丰满

4. 集中焦点：照明、色彩、形状



任务一 如何陈列药品



六、药品陈列技巧 ----- 让商品会说话

- 5. 易盗商品
- 6. 关联陈列
- 7. 比较陈列
- 8. 悬挂式
- 9. 去除外包装法





任务一 如何陈列药品

● 七、如何填写药品标价签

- 1、“名称”
- 2、“规格”
- 3、“剂型”
- 4、“质量层次”
- 5、“最高零售价”
- 6、“产地”

康桥大药房 伴您健康 药品专用标价签		
品名 NAME		
规格 SPECIFICATION	剂型 DOSAGE FORM	质量层次 QUALITY ARRANGEMENT
最高 零售价 CEILING PRICE	产地 PRODUCING AREA	
执行 零售价: ¥ EXECUTIVE RETAIL PRICE	计价 单位 UNIT	企业 物价员 PRICE SUPERVISOR
此格式由成都市物价局监制 价格举报电话: 12358		
蜀图网 www.shutu.com By: 07108998 No. 201211125120357940000		



学习任务

- 任务一 如何陈列药品
- 任务二 社会药房如何存储药品
- 任务三 如何进行西药的零售
- 任务四 如何进行中药零售



任务二、社会药房如何贮存药品

2.1 药品贮存工作流程

1. 储存前工作

- (1) 药店接收配送药品
- (2) 室内温度和湿度的控制
- (3) 库存药品的质量检查
- (4) 避光、防潮和防火措施
- (5) 防止生物侵害
- (6) 药品的效期管理

- ① 核对验收
- ② 质量验收
- ③ 办理交接手续



2. 储存后的养护工作

1、药品贮存养护相关记录表单的填写

① 室内“温度和湿度记录表”填写

② “药品质量养护记录”填写

③ “近效期药品示意表”填写

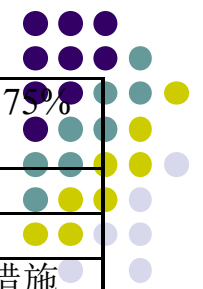
2、不合格药品处理

4 条措施

3、不合格药品台账

下一页

室内温度和湿度记录表



门店名称		适宜温度范围	10 ~ 30℃		适宜相对湿度范围	45 ~ 75%								
年					月									
日期	上午						下午							
	记录时间	气候	温度 / °C	湿度 / %	超标采取的控制措施	采取措施后		记录时间	气候	温度 / °C	湿度 / %	超标采取的控制措施	采取措施后	
						温度	湿度						温度	湿度
1														
...														
30														
31														
说明	<p>1、每日记录时间范围为上午 9：30 ~ 10：30，下午 3：30 ~ 4：30。</p> <p>2、每日具体记录时间要填在记录时间栏内。</p> <p>3、气候栏内可填入相应符号：晴○，阴×，雨~，雪※，大风△。</p> <p>4、此表从开始第一日期，记录人就应签名，如多人轮换记录应在表中涉及记录人栏，每日均由实际记录人签名。</p>													

记录人：

返回



XXX 药店药品质量养护记录表

门店名称：

检查日期： 年 月 日

货号	货位	品名	规格	生产企业	批号	批准文号	有效期	单位	数量	质量情况	处理意见	养护员

说明：

- 1、有效期不宜写××年，而应填写有效期至××年××月。
- 2、进店达一个季度的药品方列入养护之列。
- 3、如在店检查药品没有质量问题，在“质量情况”一栏填写“正常”即可。
- 4、数量栏填写实际库存数。
- 5、养护员应在养护员栏内签名。

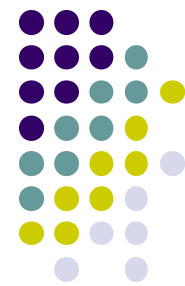
返回



XXX 药店近效期药品示意表

有效期至_____年 门店名称：_____ 第____页

品名	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月



2.2 在店药品的养护

药品的在店养护是指药品在药店贮存过程中进行的保养和维护工作。应贯彻“以防为主”的原则。

1. 药品的合理贮存安排

2. 药品的合理堆放

3. 温度和湿度管理

(1) 温度和测量温度的仪器

(2) 湿度和测量湿度的仪器

(3) 温度和湿度的变化及测量和记录 (4) 调节门店温度和湿度的措施



2.3 药品常规养护

1. 药典“贮藏”项下规定的条件 + 因地制宜
目的：药品质量正常、数量准确和贮藏安全
2. “分区分类、货位编号”
3. “七单放”
4. 药品保管责任制度，建立门店库存保管账
5. 温湿度管理和清洁卫生
6. 安全防护

2.4 各种剂型的常规养护注意事项



1. 散剂的贮存保管

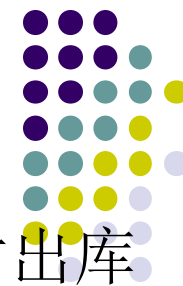
(1) 防潮 (2) 避光 (3) 防热 (4) 隔离存放

2. 片剂的贮存保管

(1) 防潮 (2) 避光 (3) 防热 (4) 隔离存放 (5) 其他片剂

3. 胶囊剂的贮存保管

(1) 防潮、防热 (2) 避光



4. 注射剂的贮存保管

(1) 避光 (2) 防热 (3) 防冻 (4) 防潮 (5) 正确存放, 及时出库

5. 水剂类药品的贮存保管

(1) 溶液剂的保管养护

(2) 芳香水剂的保管养护

(3) 合剂的保管养护

(4) 混悬剂的保管养护

(5) 乳剂的保管养护

(6) 滴眼剂的保管养护



6. 糖浆剂的贮存保管

(1) 糖浆剂的一般保管方法

(2) 糖浆剂的防霉措

施

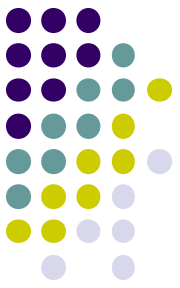
(3) 糖浆剂的防冻问题

(4) 糖浆剂浑浊、沉淀问题

7. 含乙醇药剂的贮存保管

(1) 防受热挥发 (2) 防火 (3) 避光 (4) 防久贮变质

8. 软膏剂、乳膏剂、糊剂和眼用半固体制剂的贮存保管



(1) 一般软膏剂、乳膏剂、糊剂和眼用半固体制

剂

(2) 软膏剂、乳膏剂、糊剂和眼用半固体制剂中含有不稳定的药物或基质

(3) 具有特殊臭味的软膏剂、乳膏剂、糊剂和眼用半固体制

剂

(4) 眼膏剂的包装已经灭过菌，保管中不应随便启开，以防微生物污染

(5) 不同包装容器的软膏剂、乳膏剂、糊剂和眼用半固体制剂的特点

9. 栓剂的贮存保管

2.5 重点药品的养护



1. 性质不稳定药品的保管养护方法
2. 特殊管理药品的保管养护方法
3. 危险药品的保管方法

2.6 中药养护



中药养护是运用现代科学方法研究中药保管和养护防患规律的一门综合性技术。目前，中药常用的养护方法主要有传统中药养护技术、化学药剂养护技术及现代中药养护技术等。

1. 传统中药养护技术

(1) 日晒法 (2) 阴干法 (3) 通风法 (4) 吸湿除潮法

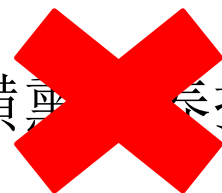
(5) 密封养护法 (6) 烘干法 (7) 对抗同贮养护 (8) 冷藏养护技术



2. 化学药剂养护技术

磷化铝熏蒸养护法

硫磺熏蒸养护法



3. 现代中药养护技术

(1) 气调养护法

(2) 远红外线加热干燥养护法

(3) 微波干燥养护法

2.7 常见药品养护设备

(1) 空调设备

(2) 冷藏箱或冷藏柜



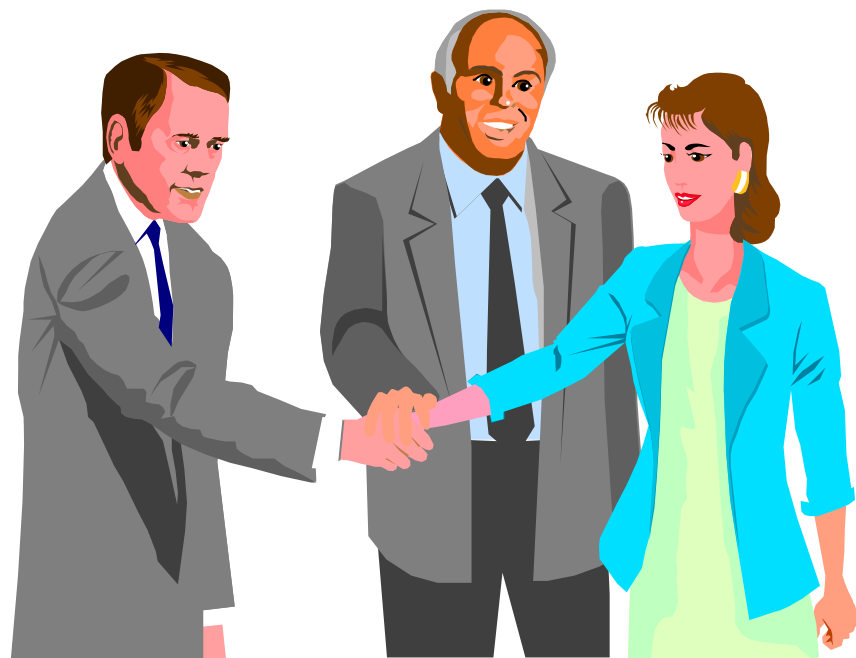
学习任务

- 任务一 如何陈列药品
- 任务二 社会药房如何存储药品
- 任务三 如何进行西药的零售
- 任务四 如何进行中药零售



任务三 如何进行西药的零售

- 一、如何进行西药零售的工作准备？
 - 1. 职业形象准备
 - 2. 环境准备
 - 3. 设施和药品准备
- 二、 如何进行西药零售？
- 收方、审方、收费、调配处方、包装、标示、核对检查、发药、道别



任务三 如何进行西药的零售



- 三、如何进行西药处方药零售结束工作
 1. 理货和补货
 2. 处方登记, 保存



任务三 如何进行西药的零售



四、西药处方药零售的质量控制点有哪些？



1. 对接受的处方进行审核

2. 执业药师审核签字

3. 调配处方

4. 药品的核对

5. 提醒病人注意用药注意事项

实训练习

西药零售角色模拟训练



- 场景设计：

案例 1：一顾客工作较为忙碌，某天感觉点怕冷、头痛、流清鼻涕等感冒症状，但其体温处于正常范围，遂自行到药房购买感冒药。请模拟该场景，分析该顾客的需求。

案例 2：某患者，男，60 岁，患糖尿病多年，近日因症状加重，来药店购买降糖药。请模拟该场景，分析该顾客的需求。



学习任务

- 任务一 如何陈列药品
- 任务二 社会药房如何存储药品
- 任务三 如何进行西药的零售
- 任务四 如何进行中药零售



任务四 如何进行中药零售

中药零售

零售前
准备

调配
药物

零售结
束工作

质量控
制



中药零售

4.2 中药处方调剂过程的工作准备

1. 收方

2. 审方

3. 计价

4. 调配处方 按下列程序进行：复审处方→对戥→称取药品→分帖

5. 核对检

查
6. 发
药

7. 礼貌道别



4.3 中药处方药零售结束工作

1. 柜台和环境整理
2. 处方登记

4.4 中药处方药零售的质量控制

1. 需要对接收的处方进行审核
 - (1) 全面审方
 - (2) 审查处方是新方还是旧方
 - (3) 在审方中注意中药名称 (常规用名) 的一字之差
 - (4) 审查处方中是否有毒性中药
 - (5) 审查处方中是否有相反、相畏药物
 - (6) 审查处方有无临方制剂加工
 - (7) 审查处方有无急、重病患者用药



2. 计价

3. 调配处方

(1) 处方应付

(2) 随时核对

(3) 另包

(4) 填写包药袋

4. 处方药品的核对





课后练习

- 某药店一营业员，拿了两个中包装的同一种药品到货架上进行陈列，她先将两个中包装打开一端，取出里面所有的药品放在一边，已空的中包装盒她没有扔，而是把其中一个中包装空盒放在货架上，把取出的药品仔细地摆放在空包装盒的上面和四周，只是在货架前沿多摆了两排……请分析该营业员的这些做法优点在哪里？



謝

謝