

---

清远大参林连锁药店

大学城药妆店管理制度汇编

二〇一五年六月

# 目 录

第一章 门店岗位职责.....	3
第二章 门店考勤管理.....	4
第三章 门店办公区域管理.....	4
第一节 员工仪容仪表.....	4
第二节 门店行为规范.....	5
第三节 工作服、工牌管理规定.....	6
第四节 门店清洁管理.....	7
第五节 门店钥匙管理.....	7
第四章 门店财务管理.....	8
第一节 门店备用金管理制度.....	8
第二节 门店收银管理规定.....	8
第五章 门店营运管理.....	10
第一节 门店日常营运流程.....	10
第二节 店长日常工作流程.....	11
第三节 门店服务规范.....	12
第四节 药品销售管理制度.....	13
第五节 门店中药饮片储存、销售管理制度.....	14
第六节 门店煎药、粉药管理规定.....	15
第七节 门店拆零销售管理.....	15
第六章 门店商品管理.....	16
第一节 药品的分类与分区.....	16
第二节 门店商品配置.....	17
第三节 门店商品陈列管理.....	17
第四节 请货与补货作业.....	19
第五节 药品验收管理.....	21
第六节 药品养护管理.....	22
第七节 门店效期药品管理制度.....	23
第八节 商品价格管理.....	24
第九节 门店商品盘点管理标准.....	24
第十节 顾客退换货管理.....	25

## 第一章 门店岗位职责

### 一、门店岗位设置

店长，药师，营业员，收银员。

### 二、岗位职责

#### （一）店长

1、确认执行公司赋予门店管理职责与使命，了解门店综合资源，合理与有效利用门店各种资源（人员、卖场、商品）。

2、人员管理：人员在岗培训（特别是新员工的培训）、工作安排、指导与培养、绩效评估、沟通、激励。

3、商品管理：掌握商品进销存状况，进行商品销售情况分析，依据顾客需求请货，合理控制库存，保管门店商品，防止丢失和损耗。

4、财务管理：门店收入及营业款准确及时存入公司帐户，保证各项财务记录、凭证的完善及妥善保管，严格控制门店各项费用支出，对门店盈亏状况负责。

5、营业管理：组织门店员工完成公司下达的经营指标和促销计划，提高销售技巧。

6、顾客管理：顾客健康档案资料的收集整理，处理顾客异议，开展顾客服务活动，培养忠诚顾客。

7、信息管理：严守经营机密、情报，负责将总部指令、信息即使全面传达门店，将门店营业信息和需求以及竞争对手信息反馈到总部，严格管理各种销售、顾客的单据、凭证、记录。

8、促销管理：执行公司销售活动，根据商圈、门店实际状况主动提交促销申请，负责现场促销工作的安排、员工的调配，促销用品的清点、管理及促销活动效果评估。

9、安全管理、经营分析与管理、人员评估与管理、人员的培训、财务管理、突发事件的处理、促销管理。

#### （二）药师

1、对药品质量负责。

2、参与药品全面质量管理各环节的标准、规章制度、操作规程等的制订及对违反上述规定的处理。

3、处方调配，信息咨询，指导患者合理用药。

4、处理顾客投诉。

#### （三）营业员

1、遵守门店规章制度，接受门店的管理。

2、每日做好当班责任区域的清洁、商品陈列、打价签、上架理货、补货等工作，熟悉掌握商品陈列的位置、数量、质量、效期等情况。

3、做好的本区域内的销售促进、导购、商品质量监督、价格调整、销售情况的掌握并为补货提供依据。

4、掌握服务技巧、销售技能及商品知识，努力提高管理区域商品的营业额，为顾客提供优质服务。

5、执行当班商品到货的验收、上架工作，合理储存及周转商品。

6、每天做好的商品的核查登记和交接班工作，对责任区内的药品数量账实相符负责。

7、负责相关柜台药品质量与养护以及服务投诉的前期处理工作。

8、负责将药品信息和在柜台药品短缺情况上报工作。

#### （四）收银员

1、严格遵守收银缴收制度，准确无误地进行收银缴款工作。

2、负责前台票据信息的录入和门店销售核算，保证数据处理正确（并传输至后台）。

- 3、检查当天营业耗材库存和零钞准备情况，领取和确认备用金、零钞和营业耗材。
- 4、唱收唱付，负责提醒顾客携带购物凭证，以维护消费者权益。
- 5、为顾客提供快速、准确、微笑、生动、礼貌的服务，回答顾客咨询，主动与顾客打招呼，坚决杜绝一切与顾客争执的事件发生。
- 6、营业时间不得无故脱岗、串岗，票据移交清楚；对票、帐相符负责。
- 7、确保各种有价单据（调换、退货等）有关责任人签章确认。
- 8、安全、准确上缴销售款，减少差异的发生。
- 9、严格现金管理制度，不得擅自挪用或私借营业款。
- 10、负责收银设备的清洁、维护工作。

## 第二章 门店考勤管理

- 1、门店须严格执行公司规定作息时间。
- 2、员工必须严格遵守作息时间，禁止早退、迟到、脱岗、补签、代签现象。（旷工按日平均绩效工资的2倍予以处罚）
- 3、上班时间内无必要原因，员工不得脱岗外出；如特殊原因需外出，须经店长同意并填写外出登记簿在限定时间内执行，并完善交接班管理。（店长外出须用软件告知总部人力资源部、监察部、销售部，否则属脱岗现象）
- 4、门店临时借调工作人员、公司外派职能工作人员，到门店工作之日起必须在门店准确签到，注明何时到、何时离开，否则责任自行承担。
- 5、门店人员正常休假由店长按实际情况调整；
- 6、员工正常休假不扣工资，超假扣除对应假期工资，请假超过2小时按半天相应工资扣除。
- 7、休息日不可顺延或提前，即当月未休满假期不能顺延至下一月，下一月假期也不能提前到当月。

## 第三章 门店办公区域管理

### 第一节 员工仪容仪表

#### 一、仪容自然整洁

- 1、清洁卫生。上岗前应做好自身的清洁工作，包括头发、面部、颈部、手部的清洁，同时清除口腔及身体异味，禁止留长指甲。
- 2、发型要求。上岗前需整理好自己的发型。发型应自然大方，避免怪异的发型和发色。女员工应将头发整齐束起，以免头发挡住眼睛，或给人以披头散发之感；男员工不留过长的头发，不留大鬓角及胡须。
- 3、化妆要求。女员工为了表示对顾客的尊重可适度化淡妆，但不应留长指甲和涂彩色指甲油，香水不可过浓，气味不可太怪，（中药饮片组不得喷香水）；不佩戴形状怪异或有色的眼镜。

#### 二、仪表端庄大方

- 1、着装：门店员工要按规定着装，不得有冬装、夏装同时出现的情况，制服要整洁、平整钮扣统一齐全，不应将衣袖或裤腿卷起；不准敞怀、散扣，不准穿拖鞋、背心上岗，营业员所穿白大褂必须保持干净、整洁。白大褂破旧影响形象时必须主动更换着装。
- 2、饰物佩戴。门店人员所佩戴饰物不应过于夸张，需体现端庄大方。女员工可佩戴一枚小戒指、一条小项链、一对小耳环，男员工可佩戴一枚小戒指。

#### 三、仪态自然得体

- 1、站姿。自然挺胸抬头、两眼平视前方，女员工可以双手搭在一起放在身体的前下方；男员工双手自然握在身后，给人以精神饱满的感觉。

- 2、走姿。在营业场所内走动时需保持稳健的步伐，目光平视，头正且微抬，两臂自然摆动，身体平稳。
- 3、其他举止。在为顾客服务过程中，取物，开具票据等都应表现训练有素，不慌慌张张、手忙脚乱，动作幅度不宜过大开始始终面带微笑，给顾客以大方、亲切、健康而朝气蓬勃之感；在顾客面前伸懒腰、打哈欠、挖鼻孔等行为都应坚决禁止。

## 第二节 门店行为规范

### 一、卖场行为举止

- 1、门店员工签到后要更衣室或指定地点换上工作服，戴上帽子，戴好胸签，保证胸签水平整齐，检查个人仪容仪表是否符合药房规定。
- 2、门店员工的个人物品（包括钱款、包裹、手提包等）不允许带入柜组、款台。
- 3、员工就餐时到制定地点就餐，不允许柜组内就餐，不允许空岗，不允许扔下正在接待的顾客，不允许乱扔垃圾。
- 4、仔细检查柜组周围及库房是否存在火险、被盗隐患，发现疑点立即报告店长。
- 5、员工不许随地吐痰、乱扔杂物，各店要划分员工各自的卫生区，自己卫生区内的杂物要随手拾起。
- 6、员工在岗时不得有伸懒腰、掏耳朵、抠鼻子等不良动作，不能抱着胳膊或叉腰，不能把身子靠在柜台上。
- 7、不能嘀嘀咕咕谈话，不能背地里说别人坏话，不要扎堆聊天。
- 8、工作期间不准坐在柜组内，不要做与工作无关事项，不许在柜组内用手机，手机要设置震动状态，有特殊事情要向店长请示，然后到柜组外接听电话，接听电话不得超过3分钟。
- 9、除规定时间、地点外，不准在办公地点或营业卖场吃东西。
- 10、不能在在店面化妆、补妆、打瞌睡。
- 11、员工不准私自挪动柜台货架。
- 12、员工在早上上班到晚上下班期间无论什么原因都不准喝酒。
- 13、款台内除了收银员、经理外，禁止其他人员进入。
- 14、卖场内禁止员工打扑克、打麻将等赌博行为，违者除没收赌资和赌具外予以责任追究。
- 15、门店人员须团结协作，不得争抢顾客、不得相互诋毁、不得聚堆议论顾客。
- 16、在岗期间不得谈论与工作无关的话题，与熟人打招呼不得超过三分钟。
- 17、员工在公共场合不允许顶撞领导，有异事事后沟通。
- 18、在工作场所不允许大声喧哗、互相牵手、勾肩搭背，不许聚众聊天、串岗、嬉闹、冷客。
- 19、营业时间内，不得吃零食、看书报、听耳机、玩QQ、游戏、上网查网页、淘宝等。
- 20、员工应严格保守公司经营机密、商业机密，不得向外透露公司经营管理等情况，不得向外携带公司的文件、规定等有关材料。
- 21、及时检查设施设备的使用情况并记录备案，是否存在安全隐患，保证煎药机、粉碎机、电脑、打印机、报警器、音响及其它设备性能完好，卫生洁净。
- 22、门店应在店前悬挂本企业统一的商号和标志，在店堂显著位置悬挂《药品经营许可证》、《营业执照》、《医疗器械经营许可证》等证照以及与执业人员要求相符的执业证明；悬挂的证照要加边框，以图美观大方。

### 二、接待顾客的行为举止

- 1、不要看到顾客穿着不好或购买金额较少而态度冷淡。
- 2、不论对待什么样的顾客，都要诚心诚意笑脸相迎。
- 3、对儿童、老人及带婴儿的顾客要特别亲切关心。

4、对询问其他卖场地址或问路的顾客要笑脸相迎，热情告诉。

5、不能把手插在兜里说话。

7、不能和顾客发生争执。

8、咳嗽或打喷嚏要转过头去，或用手或手帕遮掩。

9、不能吃着东西接待顾客。

10、不能在顾客面前挖鼻孔、剔牙。

12、正在接待顾客时，如果有另外的顾客呼叫，应道：“请您稍等一下”，接待完第一个顾客再接待第二个顾客。

13、对正等待的顾客，客气地说：“您久等了”，再问顾客想看点什么或要求什么。

14、接待过程结束，应彬彬有礼送别顾客。

### 三、消防管理

1、紧急出口及安全门，随时保持畅通，同时建立紧急联络电话以备急需。

2、装修时，设置消防灭火装置，并定期检查。

3、经营场内严禁吸烟，清理垃圾时应确定其中无易燃易爆物品，照明设备不可置放于易燃物旁。

4、员工在下班前应彻底检查瓦斯及总电源开关是否安全关闭。全体人员皆应知晓总电源开关，灭火器位置及使用方法。

5、火灾发生时若有员工或顾客在场，应以疏散所有人员，保障人身安全为第一优先，并急速电话联络消防队，抢救的金钱，财物，重要资料要派专人看管，以防趁火打劫，将状况报告店长与公司，配合公安、消防单位调查原因及责任，并做出事件处理检讨与损失评估。

6、消防器材，注意使用年限，压力表指示，如有减低应及时补充，灭火器材定期换药及维护。

### 四、禁止收送礼品

1、员工要以身作则、严于律己，严禁以任何理由违规违纪收受与行使工作职权有关的关系单位和关系个人的礼品、礼金或其它形式的馈赠；也严禁员工因种种考虑给领导送礼。

2、管理人员不但要约束好自己，更要严格要求身边的工作人员，不以是否送礼或送礼多少来衡量员工。员工要以规范、标准、高效的工作来面对企业，面对自己。

3、出于礼节或在难以谢绝的情况下所接受的礼金、礼品或其它形式的馈赠，须在2小时内软件形式上报公司监察部，半月内交到监察部进行处理。

4、总公司已设置“董事长、监察部、审计部意见箱”，员工可进行投诉或以软件形式投诉至公司监察部。

## 第三节 工作服、工牌管理规定

1、公司规定每年各岗位员工换发两套工作服（冬、夏各一套），费用自己承担，享受批发价。

2、冬夏季工作服按公司规定换装，不能混穿。

3、公司所有员工工作服由办公室制定样式，由采购部统一定购、调拨。

4、换发工作服时，门店做好领取计划，将领取计划报到销售部，由销售部统一开调拨单，配送中心负责配送至门店。

5、门店由店长负责从本门店电脑销售单中买出。

6、所有岗位人员在接到新工作服时，必须换下旧服装，如新工作服清洗，必须保证第二天干爽。

7、员工上班时间必须穿门店统一规定的工作服、佩戴工号牌。

8、员工外出吃饭期间不得穿工作服、戴工号牌。

9、员工必须着工作服、佩带工号牌方可进入员工通道打卡上班。

- 10、工号牌按规定要求统一戴在胸前。
- 11、换季服装穿着，部门统一安排或另行通知。
- 12、上班工作服要勤洗勤换保持整洁。
- 13、员工不得以未洗或其他理由不着工作服上班。不穿戴工作服及工号牌一律不准上岗。
- 14、员工下班时，不得在场内更换衣服，必须在指定地方进行更换。
- 15、员工不得着工作服、戴工号牌在场内购买商品。
- 16、员工工作服、工号牌人为损坏或丢失后，必须立即上报经理申请补办。
- 17、员工离职后，必须交回工作服和工号牌。

#### 第四节 门店清洁管理

##### 一、清洁范围

门店内外地面、灯箱、招牌、广告位、门窗、垃圾箱、收银台背景墙、货架货柜、商品及商品摆放位、促销展示台、促销车、收银机、电脑、打印机、收银台、办公桌、座椅、冷藏柜、空调、灭蚊灯、安全出口灯、拆零用具、办公场地、卫生间、天花板蜘蛛网等。

##### 二、清洁要求

1、早班及晚班人员每日用拖把、抹布全面清洁店内卫生，在 10 分钟内完成；其他时间应随时清除地面的纸屑、灰土、水渍等，及时清除店面、墙面、石柱、玻璃污渍等以保持界面光洁。

2、各柜台责任人应随时保持负责区域内货架、商品、墙壁、天花板、收银台、背景墙、处方柜台等的洁净，不得有积尘蜘蛛网、茶抹装饰玻璃不得有脏迹。

3、如店中有散发难闻或刺激性气味的脏物，立即清除到塑料袋中扎口扔到店外指定区域。

4、每月用 95%酒精擦拭一次电脑、打印机、验钞机、电子台秤等。

5、店外 3 米内保证无杂物，拖布等物品不要放在门口处，外台阶保持干净。

6、清洁卫生工具不得放在顾客视线内，要求用过的拖布、抹布洗干净存放，盆、桶里无污水。

7、商品整洁。商品擦拭应使用半干抹布；商品在营业前、营业中和营业结束后都应及时整理，保持清洁，不能有积尘。

##### 三、清洁标准

1、室内、外卫生区要分工明确，要求十净一整齐，即：地面净、玻璃净、药品净、柜台净、货架净、门窗净、棚顶净，墙壁净、灯箱净、设备设施净、柜台货架药品要摆放整齐。

2、无刺激性及难闻气味。

3、门店文件、数据、营业用品、整洁归类放置。

4、营业场地内无员工私人物件及用品。

#### 第五节 门店钥匙管理

一、门店钥匙由店长统一保管，门店交接时要办理移交手续，区域根据情况决定在人员离职交接后是否更换锁。

##### 二、钥匙保管人员应遵守下列规定：

1、卷帘门钥匙与内门钥匙应指定两人分别保管及开启；如员工调动、离职时，根据情况可重新换锁。

2、仔细保管，合理使用，高度负责，严肃认真。

3、不得将钥匙随处丢放，以防止被盗或仿制。

4、不得随意借给他人使用。

5、如钥匙遗失，应立即向主管领导报告并采取补救保护措施；

- 6、因工作关系变动离开工作岗位时，将所有钥匙交上一级主管领导点验收回；
  - 7、店长做好门店钥匙交接登记，明确责任人；
- 三、钥匙出现破损遗失时，应及时报主管领导处理，禁止私自砸撬锁具或损毁办公用品，一经发现，严肃处理。

## 第四章 门店财务管理

### 第一节 门店备用金管理制度

为加强门店备用金的管理，特制定本制度：

- 一、公司总部给予各门店、其他部门及有关人员一定额度的备用金。
- 二、备用金由店长负责请款、管理、使用、调配。
- 三、备用金的使用：门店每个收款员 500 元，经理 1000 元。
- 四、备用金用途：收款员备用金主要用于顾客找零钱，店长的备用金主要用于门店零星支出。
- 五、备用金专款专用，不得挪做他用，更不得借于他人使用，店长每月对备用金必须盘点一次。如门店有大额支出，填制《资金使用借款申请书》向公司借款，不准挪用收款员的备用金。
- 六、店长离职、调动，必须通知财务核实备用金，备用金做为重要事项进行交接，对接任和新任经理明确责任。
- 七、财务对备用金每年盘点一次，将盘点结果存档备案。

### 第二节 门店收银管理规定

一、收银员操作规范：

收银结算包括收取现金（只收取人民币，其它币种不收）、医保卡、银行卡刷卡消费以及支票结算等。用支票结算须财务通知销货款到账后方可付货。

1、营业前准备

- 1) 将自带钱物另行保管，不得带私款上岗。
- 2) 岗位检查：到岗后，先打开 UPS 电源开关，然后打开电脑开关等，并检查 UPS 电源、电脑设备等是否运转正常，检查收银用物品（包括发票、购物袋、打印机、零钞备用金、复写纸、手工单记录表等）是否齐备。

2、营业中

- 1) 核对：收银员在每次交易前，要核对销售小票与电脑输出信息的商品名称、货号、数量是否准确。
- 2) 交易：每笔交易必须唱收唱付。收银员应清楚报出顾客应付金额以及实收金额、应找金额，并将打印出的电脑小票和找零一起交给顾客，提醒顾客核对。
- 3) 退、换货：如有退货或付款后的换货，则须经当店长同意，参照“顾客退换货管理制度”处理。
- 4) 打折：商品打折参照规定标准处理。
- 5) 验钞：遇有疑问的钞票，应借助验钞机进行检验，如验钞机检验不准确的或破残不能使用的钞票，应向顾客提出更换。如因收银员工作疏忽收到住伪钞、残钞，由收银员承担。
- 6) 开发票：据顾客要求，按照《发票管理制度》要求正确填写发票。发票开好，将顾客联双手交给顾客，如发票用完，及时交给店长，由店长到公司财务部更换。
- 7) 保管：妥善保管和销售收银区商品，保持收银区清洁。

3、规定要求

- 1) 暂时离岗：收银员不在岗时，要与店长或店内负责人做好交接工作，保证不影响正常收款工作。
- 2) 收银机异常：出现异常时，应立即报告店长，并及时和公司信息部取得联系。电脑异常过程中的销



售，应记入手工帐，待电脑恢复正常后再补入电脑。

3) 顾客缴纳不要的多余零用钱，要及时打入营业务收入，单独分区存放，及时上交财务部并记录。

4) 顾客订货款必须有柜组营业员、收银员、店长三方签字方可生效。

5) 门店外方煎药款要及时入账，不得留存。

6) 按手工票管理规定发生的手工票现金必须有柜组营业员、收银员、店长三方签字，否则没收处理并处分。

#### 4、交接班

1) 交班前：交接班以前，由当班收银员打印日结金额，收银员按规定填好缴款单并将销售货存到公司指定账户后将存款凭证和日结单据一起交给店长。

2) 交接班：将零钞备用金和收银用物品以及收银区商品交下一班。当班收银员下班前，应将当班情况向下一班收银员进行交接，交接完毕方能离岗。如有异议，应当面提出，否则一切责任由下一班收银员负责。

#### 5、现金存入

下班前必须把当天所有销售现金存到指定银行，每月月末最后一天结帐后收取的现金，能在当晚存入银行的就存入银行，不能在当晚存入的，必须在第二天早上 10:00 前及时存入银行，绝不能与下月第一天的销售款一起存入银行。

### 二、收银五大用语

1、您好。

2、抱歉，让您久等了。

3、请问先生/小姐/阿姨有无会员卡？

4、总共\*\*\*\*元，多谢收您\*\*\*元，找您\*\*\*元，您的小票，请核对一下并保存好。

5、谢谢您，请慢走。

### 三、收银员注意事项

1、良好的服务态度。

1) 切记收银“五大用语”，并且应灵活运用。

2) 面带笑容，表情自然，主动招呼入店顾客。

3) 一边录入，一边朗读价格，让客人能够听得清楚。

4) 在等待客人时，应面对卖场门面，身体不要依附收银台

5) 在客人未前来结帐时，应整理收银台以保持周围整洁干净。

6) 不可随意离开收银台，若需要离开时，须请示店长，并委托其收银。

2、正确的录入：

1) 熟知收银机每个键的操作功能，并要灵活运用（例：退货键、更正键等等）

2) 正确输入会员信息，以免导致会员消费不能正确累计。

3) 了解商品尤其是特价商品的价格。

4) 注意价格变更的商品，以便登录正确的资料。

3、速度要快：

以最快速度完成每一笔交易，缩短顾客等待的时间。

4、其他要求

为节省零钞，收银员可适当请求顾客准备零钞。例如：“一共是 31 元”，“多谢收您 50 元，请问您没有 1 块钱？我可以找您 20 元整”。决不可以向顾客强打索要零钱，更不能因缺零钱不卖给顾客商品。因换零钞耽误顾客时间要向顾客真诚道歉。

## 第五章 门店营运管理

### 第一节 门店日常营运流程

#### 一、营业前准备

##### (一) 准备内容

- 1、早上进店时，由两人或两人以上同时开启店门。
- 2、整理整洁：店面清洁整理（全体员工）、服装整洁、商品陈列。
- 3、状况确认：昨日营业状况，待处理事宜（店长或指定人员）。
- 4、组织晨会（店长或指定人员）。
- 5、营业准备：着装准备、商品准备、收银准备。

##### (二) 准备说明

- 1、着装准备：按规范统一着装，不得有冬装、夏装同时出现情况。
- 2、晨会简单明了（3—5分钟），主要内容：员工仪容仪表及到岗状况检查；前一天营业状况简要总结；当日工作事项说明及安排。
  - 3、清洁整理：清洁责任区内商品及设备，检查货架、地板、天花板、柱子、墙壁是否清洁，玻璃门窗是否无灰尘印迹，设备是否归为摆妥，干净整洁，垃圾桶是否清洁，店前及走廊是否清洁。
  - 4、商品准备：商品补充充分，陈列归位整齐，标识、标牌、价签分别与区域、货架、商品对应。
  - 5、卖场气氛：灯光明亮，无损坏灯管。有背景音乐且和谐得体，横幅、吊旗、POP等按要求悬挂张贴。
  - 6、设备检查：听诊器、血压计、验钞机、体重计等是否正常。POP机是否正常，电话连线是否正常，饮水是否充分准备的等。
  - 7、收银准备：零钞备用金准备充足，胶袋、打印纸、票据等准备充分。
  - 8、其他作业：各项报表是否填写无误，今日应传回或寄回公司的报表、资料准备情况，与公司数据及信息传送是否成功（如有疑问及时与公司联系）查阅电脑通知，检查昨日加班内容是否有待处理事宜，注意今日是否为补货日，效期商品检查日、退货日、调价日、是否公司、门店新的指令。

#### 二、开店营业

##### (一) 上岗前要求

- 1、员工全部到岗，仪容、仪表符合要求，良好的精神状态。
- 2、卖场整洁，气氛和谐。
- 3、销售准备就绪。

##### (二) 营业中主要工作内容

- 1、明确每人当班责任区，履行当班责任人职责。

###### 1) 店长

- A、欢迎进店顾客；
- B、巡视各岗位情况（人员、货物摆放、价格、环境卫生等），督察整改；
- C、将总部发出的文件信息传达、落实到门店；
- D、收集相关柜组请货计划，及时报缺至配送中心（各门店按不同时段安排与配送沟通）；
- E、与驻店药师沟通、配合；
- F、商品到货后把关验收，退换货处理及相关计算机操作，严格按实际收货数量输入。
- G、及时向总部配送传递门店营业单据，单日工作单天处理完毕。

###### 2) 营业人员

- A、在相应工作区域内正确导购，注意服务态度、专业用语及工作流程；

- B、看管货物，随时整理被顾客拿乱的商品，保证货位整洁，价签无误；
- C、及时与收银台交流购货情况，查询已销品种和数量，并按管理数量补充货物；
- D、注意门店内外干净整洁，保持行人通道上无水渍，以防跌倒；
- E、严防偷盗行为发生；
- F、柜台商品养护记录。

### 3) 收银员

- A、按收银作业流程正确收银；
  - B、及时更新、下载总部网络发送的数据信息，以保证网络通畅，交易金额正确；
  - C、注意商品存货是否充足，随时记录上报门店店长；
  - D、遇意外情况（收银机故障、停电），及时手工记录销售数据，恢复供电后，逐条输入收银机；
  - E、在关闭计算机收银系统前做好当天日清处理。
- 2、遵守员工个人行为规范及服务规范，注意服务态度、服务用语，及服务流程、服务技巧等。
  - 3、遵守各项营业操作规范。
  - 4、注意各项设备所需保持的适当营运状态。（例如招牌灯箱的及时开启等）
  - 5、注意各项商品存货是否充足，保持商品及标签整齐对应。

### 6、交接班。

## 三、用餐时间

各门店可根据客流情况灵活决定，在中午低峰期和傍晚低峰期用餐。要求：

- 1、员工用餐时间不得超过 30 分钟。
- 2、不得在店堂内当着顾客面用餐。
- 3、不得影响营业。

## 四、结束营业

### （一）工作内容

- 1、贵重商品交接、清点。
- 2、清点、保存营业款及备用金。
- 3、整理票据。
- 4、填写交接班记录。
- 5、数据传输及收银系统操作，按要求关闭电脑。
- 6、确认钥匙保管。

### （二）工作要求

- 1、不得提前结束营业。
- 2、不得向顾客暗示大洋。
- 3、锁门后不得无故进入店内,如有特殊情况需入内,则须向店长(店长)汇报同意后两人以上同时进入店内。

## 第二节 店长日常工作流程

### 一、工作时间设定

店长日工作时间。

### 二、巡视工作（门店须将现有设施设备管理责任落实到每位员工）

#### 1、户外巡视：

牌匾、霓虹灯、卷帘门、橱窗等。

#### 2、户内巡视：

- 1) 人员签到、员工着装。
- 2) 药品摆放、价签摆放。
- 3) 柜组卫生、灯光开关是否合适、私人物品摆放。

#### 三、听取汇报工作

- 1、收银员对电脑中数据、公司文件逐一向经理汇报，并由店长填写、签字；
- 2、柜组员工向店长汇报药品库存、缺货、效期等数据。

#### 四、检查工作

- 1、器械、药品摆放是否整齐。
- 2、价签摆放是否规整。
- 3、已断货的位置是否补充。
- 4、营业员仪表仪容是否合理。
- 5、音响设施是否能正常使用。
- 6、各种设施设备是否需要维修。
- 7、员工交接班日记。

#### 五、调整工作

- 1、根据巡视、汇报、检查进行整理工作。
- 2、是否需要补货、是否需要调整库存、是否需要返换药品（检查单位：销售部）；是否需要滞销、效期药品的处理、处理方式记录。
- 3、店、柜组、员工日销售指标完成情况，对未达标者采取协助督促使之达标。

#### 六、同公司沟通汇报工作

- 1、按公司规定时间响应上报和调整必须完成的申报工作；
- 2、门店应记录的必须填写清楚；
- 3、迅速完成填、传工作。

#### 七、员工学习时间安排

- 1、店长按购买药品客流不同时间段合理匹配员工的学习时间；
- 2、员工学习内容和方式：公司下发培训计划与要求、门店自定培训计划与要求。

#### 八、经理下班工作安排

经理下班前对值班负责人必须做好的几项交接工作，并作为第二天巡视的任务：

- 第一：连锁店的防火、防盗装置必须处于正常状态。
- 第二：药品销售中如出现补货必须要有记录。
- 第三：现金必须保管到位。

### 第三节 门店服务规范

- 1、员工必须使用文明用语，营业员接待顾客第一句话，必须用尊称“您好”，同时询问顾客：“您想买什么药？”，更不要不理顾客，要亲自和顾客说话，更不要以僵硬的口气对顾客询问。
- 2、顾客选购药品时，营业员必须耐心介绍药品，绝不允许有不耐烦的表情和语言。
- 3、顾客没有购买营业员介绍的药品时，营业员必须尊重顾客的意愿，允许顾客自行选购，不得因此怠慢顾客。
- 4、不要看到顾客穿着不好或购买金额较少而态度冷淡。
- 5、顾客选购的药品短缺时，不能简单的说：“没有”，应向顾客推荐其他替代药品，或请顾客留下姓名和联系地址、电话，按分公司要求定期上报。

6、所有售出商品必须让顾客亲自复核（内包装塑封无法打开的也要检查是否为空包装），看是否有缺少或破损，包装好后提醒顾客拿好。

7、顾客所购药品不在本柜组，营业员必须在热情招呼的同时，用手势引导顾客或亲自领顾客到药品所在柜组。

8、顾客购完药准备离开时，营业员必须主动与顾客道别，例如：“大叔再见！”、“请慢走！”。

9、顾客较多时，营业员必须做到接一、顾二、招呼三，主动向第三、四位顾客示意“请稍等”、“对不起让您久等了”。

10、营业员开完小票后，必须指明收款台位置，用手势引导顾客到收款台交款。

11、营业员必须满足顾客所需要药品的调拨，无论调拨药品的金额多少，都要用良好的态度去为顾客服务。

12、营业员对自己柜组内药品摆放要整洁，横向要直，高度尽量一平，美观大方，不许有空位。

13、对顾客的不合理要求，员工要学会委婉拒绝；如因员工与顾客发生争吵并被投诉，无论对错将给予门店当事人一般违纪处分，特殊情况视情节给予加倍处罚直至辞退处分；

14、员工与顾客之间出现打架现象，无论对错一律给予当事人最低严重违纪处分；动用凶器者直接予以开除、处罚并追究刑事责任。

#### 第四节 药品销售管理制度

##### 一、销售管理

1、门店均由收款台统一收款，营业员不论什么原因都不准收现金。如顾客直接将现金交给营业员，营业员必须按程序及时到收款台交款、补办手续。

2、任何人不准赊销药品，不准私自销售他人代卖药品，不准销售未入库药品。

3、销售时，正确介绍药品性能、用途、用量、禁忌及注意事项，不得虚假夸大和误导消费者。

4、不准销售劣质、变质药品，或以次充好。宁错过一次销售机会而保留顾客信任，也不要使用欺骗方法使顾客购买不对症的药品。

5、严格执行“先产先出、近期先出”按批号付药原则，营业员要认真核对电脑所输出信誉卡与本组当日销售药品是否相符，避免因此造成的差错。

6、因微机故障不能收款时，收银员可打实收，但手工票须有经理、柜组营业员、收银员三方签字（不可漏签、代签），待系统正常时再将手工票录入微机，同时做好登记。

7、停电或微机故障不能收款时，营业员要开三联复写销售小票，写明品名、货号、批号、数量、价格、销售员号，顾客要求会员卡打折的，把会员卡号写在销售小票上，三联同时交予顾客并向顾客指示收款台位置，请顾客交款。以顾客拿回盖有现金收讫章的小票为付药凭证。顾客需开发票的，待系统正常时将打出的信誉卡为顾客留存。

8、收银员严禁利用手工票录入之机进行无卡打折，或低折高打，并将打折款窃为己有。公司发现此事件将对收银员作开除处理并移送司法机关，同时追究所在店经理的领导责任。

9、将药品同信誉卡双手交给顾客并提醒顾客保存好信誉卡，以便退换或药品出现问题时使用（特殊药品要告诉顾客不能退换如冰箱内生物制品）；对顾客不要的信誉卡不允许保留，应立即销毁。

10、与顾客一起检查药品是否完好，要盒盒逐一检查，检查到最小包装，保证所售药品内外包装完好无损，并向顾客说明使用方法及注意事项。

11、如顾客需开发票，请顾客到收款台找收银员开具发票，如面值超过 100 元则须由店长签字（经理不在岗时，由指定营业员签字）；门店开发票不得扣税，特殊情况要请示财务部后再做决定。

12、对于个别顾客出现非正常量购买药品的情况应咨询采购部。

13、主动帮顾客包装好药品，贵重和易碎药品更要提醒顾客拿好，包装力求安全、节约。

14、员工在接待顾客整个过程中（包括投诉顾客）都要面带真诚关爱的表情，顾客离开时也要微笑着向顾客点头致意。

## 二、商品整理

1、保持商品正面朝外、件件有价，价签与之对应。

2、检查商品的编码与价格是否有误，及时修正。

3、检查商品的有效期，近期应摆放在前，离有效期六个月商品及时打印报表及时催销。

4、严防断货，及时记录，为店长在制订销售计划时提供可靠性依据。

5、在门店店长的指导下，根据销售情况可调换部分商品的陈列。

6、对滞销或二个月内不动销的商品，定期汇报店长。

7、随时随地在卖场中整理销售时顾客拿乱的商品，使其归位。

## 三、药品不良反应

1、工作中对所售药品顾客反应的副作用与不良反应应加以鉴别，予以解答。如确属不良反应应详细记录，慎重处理，并通知上级主管部门。

2、仔细填写药品不良反应报告表，并由店长向质量管理部汇报。

## 第五节 门店中药饮片储存、销售管理制度

### 一、中药饮片储存

1、中药饮片装斗前应做质量复核，不得错斗，及时清理隔斗，防止混药，装斗要装斗的四分之三，防止串斗。

2、中药饮片按其特性采取通风、干燥、除土、捡杂质、曝晒、阴干等方法进行养护。

3、中药饮片必须定期采取养护措施，按季度对饮片全部巡检一遍，夏防季节即每年的5—9月份，每月要将斗内所有饮片及库存检查一遍，并做好记录。

4、饮片配方场所每天一小扫，每周一大扫，工作完毕要关好水、电、门窗，确保环境卫生、安全；花类要单独储存，不允许挤压。

5、发现质量问题，应立即向经理报告，并采取有效措施，严禁不合格药品上柜销售。

6、中药饮片在管理中出现发霉、变质、鼠害等问题，管理者要承担相应的经济责任。

### 二、中药饮片销售

1、严把质量销售关，销售的中药饮片应符合炮制规范，并做到计量准确。

2、销售中药饮片必须凭医师开具的处方销售，调配或销售人员均应在处方上签字。

3、严格按配方发药操作规程操作，坚持一审方、二核价、三开票、四配方、五核对、六发药的程序。

4、调配前要认真审查处方中病人姓名、年龄、性别、药名、用量、剂量、用法、配伍、禁忌医师签章，如有药名书写不清，药味重复，有“相反”、“相畏”、“妊娠禁忌”及超量等情况，经处方医师更正或重新签章后再调配，否则拒绝调剂；调剂人员不得擅自更改处方内容。

5、调剂人员必须按处方应付统一标准去调配，配方时要按方称量，一方多剂者分包要等量，不得估量抓药，更不能以手代称，除定量制成品以及只、条、个、为单位者除外。一律用戥子称取，每剂药品误差不得超过5%，周岁以下儿童用药和毒剧药品，必须逐味、逐剂称量。

6、调配过程中，凡矿石、贝壳、果实、种子类药品，均需打（杵）碎，配发“先煎”、“后下”、“烊化”、“冲服”、“包煎”等药品均应按医嘱单包，并在小包内注明煎服方法。

7、毒麻中草药，按有关毒麻药管理条例，建立登记台帐，并严格限定剂量，只能用于中药处方配方使用，不得单剂出售。

8、民间自配单、秘、验方需用毒性中药，购买时开具单位或城市街道办事处、乡（镇）人民政府的证明信方可销售，每次用量不得超过两日极量。

9、处方未注明“生用”的毒性中药，应当炮制。

10、贵重药品要设薄登记，逐方销存，并由总部定期检查销存情况。

11、调配处方应按处方所列药名依次进行，调配完毕经核对无误后，再付药给顾客，发药时认真核对顾客姓名，药剂贴数，同时向顾客交待需要特殊处理药物以及煎煮方法、服法及必要的饮食禁忌。

12、收款员电脑划价要迅速、准确，一般处方（20味以下）应在1分30秒内完成。

13、大夫处方必须填写日期，药品名称准确，字迹清晰整洁。

14、收银员对大夫处方逐一划价、并核对无误（名称、品种、数量、付数等）。

15、收银员做好每日大夫处方的装订与核算工作（处方与信誉卡一起装订），汇总后交店长审核保存。

16、中药斗前斗名要求正名正字，如有更改及时与办公室联系进行变更。

### 第六节 门店煎药、粉药管理规定

1、凡是持外方在本药房所购的草药，购药金额每付超过5元的，门店免费为顾客煎药。（因克数过少，煎药机煎不了的除外，但门店必须提前与顾客说明原因）

2、凡是持外方在本药房所购的草药，购药金额每付低于5元的，门店按每袋收取1.5元的费用，提前告知顾客。

3、凡是持外方在本药房所购的草药，购药金额超过5元的，门店免费为顾客粉药。（因克数过少，粉碎机粉不了的除外，但门店必须提前与顾客说明原因）

4、凡是持外方在本药房所购草药金额没达到5元的，或是在外店所购的草药，要在阳光药房粉的，按每锅收取2元的粉药费，提前告知顾客。（电脑内设有粉药货号，如没有库存，以报损报溢形式向采购部部申请添加虚拟库存数量）

5、凡是在外店所购的草药，要在本药房煎药的，按每袋收取1.5元的费用，提前告知顾客。（电脑内设有煎药货号，如没有库存，以报损报溢形式向采购部申请添加虚拟库存数量）

6、凡是持内方所购买的草药，顾客要求煎药或粉药，门店不收取任何费用。每付药煎2袋内不收费，每付药煎超过2袋以上的，超出的每袋收取1.5元费用。

7、凡是顾客需要粉成面的草药，门店人员需根据草药的特性或质地，必须说明是否能够粉成面状，或是告知顾客能够粉到什么程度，大约损耗多少，然后再为顾客粉碎。以免发生纠纷。

8、门店如因粉药机或煎药机维修等原因不能满足顾客需求时，必须与顾客说明原因同时介绍顾客到邻近的本连锁店为顾客服务。

9、草药的煎药+粉药的货号不允许出现退票。

10、如没有任何原因，无故推脱顾客粉药或煎药的门店，有顾客投诉或举报，监察部经过了解核实后，对其门店当事人从重处罚，店长连带责任罚款。

### 第七节 门店拆零销售管理

1、拆零药品指门店所销售药品的最小包装单元不能明确注明药品名称、规格、服法、用量、有效期等内容的药品。

2、门店应有固定的拆零场所或专柜，须配备基本的拆零工具，如：药匙、药刀、瓷盘、拆零药袋等，并保持拆零用工具清洁卫生。

3、拆零后的药品，应相对集中存放于拆零专柜，不能与其他药品混放，并保持原包装。

4、拆零前，对拆零药品须检查其外观质量，凡发现质量可疑及外观性状不合格的不可拆零销售。

5、药品拆零销售时，应在符合卫生条件的拆零场所进行操作，将药品放入专用的拆零药品包装袋中，写明药品的品名、规格、服法、用量、有效期及门店名称，核对无误后，方可交给顾客，并做好拆零记录，让顾客签名。

6、拆零药品不得陈列在开架陈列柜台中。

7、拆零后的药品不能保持原包装的，必须放入拆零药袋，写明品名、规格、用法、用量、批号、有效期及拆零药袋，并做好拆零药品记录。拆完一盒或一瓶后，保留完整批签，贴于记录本上，并写明：‘此药已销售完毕，包装盒已销毁。

8、拆零工具每次使用前应用 75%酒精消毒后方可使用。

## 第六章 门店商品管理

### 第一节 药品的分类与分区

一、分类原则：

- 1、按照国家的药品分类的相关政策。
- 2、体现公司商品组合策略、按照 GSP 陈列要求、有利于门店商品配置与陈列。
- 3、有利于商品管理，有利于便于消费者选购。
- 4、有利于信息管理自动化，同时考虑其延续性、前瞻性和相对稳定性。

二、商品分类的依据：

- 1、内含成份。
- 2、功能主治。
- 3、用法用量。
- 4、不良反应。

三、商品分为药品、非药品的标志

五大标志：药、食、妆、械、消

四、商品分类：包括药品和非药品

药品包括：非处方药（OTC）：内服药、外用药

处方药（RX）：内服药、外用药

非药品包括：（口服）食品、保健食品

（非口服）妆、械、消、计生用品、日化用品

五、门店内部分区

（一）药品区

1、处方药品区：

1) 处方药品必须放在处方柜中闭架销售，并标明警示语：请凭医师处方购买和使用

2) 专柜上锁

注射剂和二类精神药品（针剂、大输液、舒乐安定）在处方柜中实行专柜管理，必须凭医师处方才能购买，并标明警示语“请凭医师处方购买和使用”。

3) 中药柜、中药壁柜、中药柜台

4) 拆零专柜（请严格按照 GSP 拆零操作程序调配）

5) 冷藏柜

2、非处方药品区

存放非处方药品（OTC），“请仔细阅读说明书并按说明使用或在药师指导下购买和使用。”主要有解热镇痛用药，感冒用药、维生素和矿物质、胃肠道用药、妇科用药、外用药、中成药等



(二) 非药品区

(三) 其他功能区域及设备

收银台、端架、资料架(柜)，行政区(办公室)、服务(退货区)

## 第二节 门店商品配置

商品配置的好坏，直接影响着门店的经营绩效，若商品及卖场货架没有经过合理的规划，不仅会占据太多的陈列位，也会阻碍其他商品的引进，浪费卖场空间，造成库存资金积压。

一、门店商品的配置：门店商品的配置即商品的结构(品种、数量)与放置(布局、陈列)。

1、门店商品配置依据：

1) 商圈调查：门店属地的市场容量、潜力、竞争状况等。

2) 消费者调查：商圈内消费者收入、家庭规模结构、购买习惯、对商品与服务的需求内容等。

3) 公司商品策略：有意识突出或培养某类商品、价格策略等。

4) 其他：卖场实际状况、是否有品种限制等。(营业面积大小、卖场内固定结构限制、店中店的品种限制)

另：类似成功门店的商品配置是最具参考价值的。

2、门店商品配置的步骤：

1) 卖场商品配置面积的分配，以规划的卖场面积平面图参考下列步骤，画出门店商品配置图：

A 根据商圈消费水平，分配商品结构比。

B 参考竞争对手的商品配置，发挥自己经营特色，来做商品配置面积的工作。

C 商品价位等级的结构：高、中、低三种价位。

D 包装大小的结构：大、中、小、三种包装。

E 流行性商品。

F 经常性商品。

G 季节性商品：季节的变化，会引起需求的变化。

H 吸引顾客的商品：畅销品、新奇品、别家没有的商品。

I 关联性商品。

2) 商品的选择

商品大类确认后，由店长呈报销售部，销售部与采购部共同确定每一中类的商品明细，包括商品中类的位置选择。

3、商品配置的修正：

A、销售情况的分析

B、滞销商品的淘汰

C、畅销商品的调整和新商品的引进

D、商品布置的调整

二、商品选择以及如何布置摆放是相辅相成的，应考虑到配置依据，在单品量的选择上，应考虑到销售结构比、库存结构比、占有面积比之间的关系，应体现卖场布局中商品意识和价值的实现。

## 第三节 门店商品陈列管理

一、商品陈列目的

1、符合国家药品分类的原则和公司按商品分类的要求。

2、诱导顾客的购买欲望和动机，便于商品的销售，通过陈列调节顾客心理以最终达到顾客满意。

- 3、突出商品的功效、卖点、优点。
- 4、促进关联商品的购买。
- 5、效期商品、积压商品的促销。

## 二、商品陈列的要求

1、按《药品经营质量管理规范》（GSP）的要求，药品应按剂型、用途以及储存要求分类陈列和储存。

1) 药品应按品种、用途或剂型分类摆放，标签放置正确，字迹清晰。

2) 药品与非药品、非处方药分柜陈列，内服药与外用药、性质互相影响、易串味的药品应分柜存放，标志明显、清晰。

3) 需冷藏的药品应存放在符合规定的冷藏设施中。

4) 拆零药品存放于拆零专柜，并保留原包装的标签。

5) 陈列药品应避免阳光直射，需避光、密闭储存的药品不应陈列。

2、有利于销售；既以消费者为导向，分类陈列，同一大类商品尽量置于同一区域，其位置及所展示的面积与其销售的比例相对适应，重点商品摆放在重要位置，有利于顾客找寻。关联商品、配套使用商品应灵活搭配陈列。

3、有利于商品管理：符合公司商品分类原则，有利于防损（防盗）等。还要控制最上层货架的高度事宜，靠墙的货架较高，中间的货架较低。

4、整体丰满原则：货架须按照公司的规定，由上到下层板由窄变宽，体现整体CI风格，符合公司审美观。符合“四指原则”，即下一层最高的商品与上一层板不能超过四指的距离；所有商品应符合商品部的最小陈列量的要求。有疗程的药品最少要按一个疗程的存量来陈列。

## 三、货架商品陈列的原则

1、平行原则：根据店面实际的布局，货架可采取平行的方式，以达到商品的最佳展示效果。

2、直立、平铺原则：商品正面朝向顾客，一般根据商品的数量、体积、形状、外包装采取直立、平铺、挂置等的陈列方式。商品放在货架的最前端，在销售中依次向前移动。分类相同的商品陈列在同一组货架或相邻的不同层面上。

3、先产先出的原则：即按时间顺序或按批号先后，先产的商品、近效期商品摆在前面先销售，后产的或批号较后商品摆在后面。

4、分类纵向陈列原则：同一类商品尽量陈列在同一区，货架上方应悬挂此类商品的分类标识牌。商品应以纵向陈列为原则，价签与商品一一对应。

5、陈列指引标识牌、价签要求清晰、整洁无损坏。

6、过期及破损商品不能出现于货架上。

## 四、商品陈列的技巧

1、橱窗陈列：利用商品或商品广告空盒，采用不同的组合排列方法，展示季节性、广告支持、新商品及重点促销的商品。注意：

1) 橱窗商品空包装盒的陈列高度不能超过120cm，否则会影响门店的通透性。

2) 空包装盒褪色、破损，要及时进行更换，否则会严重影响门店形象。顾客对它的第一印象决定着顾客对商店的态度及进店等。

2、专柜陈列：

1) 按品牌设立：一般为同一厂商的各类产品的陈列。如世一堂专柜、薇姿专柜。

2) 按功能设立：将相同或关联功能的商品陈列为同一专柜。如男性用品专柜、减肥商品专柜、糖尿病专柜等。

3、端架陈列：端架是指双面货架的中央陈列架的两端货架，属于货架中的黄金展示位尤其是面向店门

和手银台的端架。

1) 展示季节性、广告支持、物价商品、利润高的商品、新商品及重点促销的商品：

2) 端架陈列可进行单一大量的商品陈列，也可几种商品组合陈列，但不易过多，端架展示的商品在每层货架上应控制在3种以内。

4、货架黄金陈列：

上段：（120cm-180cm）：陈列“希望顾客注意”的商品、即一些新商品、推荐产品、有意培养的准重点商品

黄金段；（80cm---120cm）：顾客最易看到、最易拿取商品，是支持门店营业额的主要区域，应陈列畅销商品、得点商品以及季节性商品，或独家代理或经销商品广告商品。

中段：（60cm-80cm）：陈列销售量稳定的一般商品和准重点商品。

下段（60cm以下）：陈列体积大的、重的商品和销量校低的、滞销的商品。

5、大量陈列：大量陈列给顾客产生强烈的视觉效果，刺激其购买的冲动。如堆头陈列、多排面陈列、凉茶筐陈列等。大量陈列的商品应为新商品、会员物价商品、畅销、应季商品，并用海报和POP配合宣传，堆头陈列要有层次感。

6、除去外包装的陈列：瓶装商品（如化妆品、药酒、口服液等）除去外包装后陈列，吸引顾客对商品的内在质地产生直观的感受，激发购买欲望。

注意：商品陈列的同时要注意会员特价、新商品等标签和手制的展示，在POP上要注明商品的卖点（特点、功效、承诺），以增加顾客的购买欲望。

五、药品展示要求

1、展示药品动作敏捷，递送准确；轻拿轻放，不扔不摔。

2、介绍药品时，要如实地介绍药品性能、特点、规格、用途、价格、使用方法及禁忌注意事项、退换原则等，耐心诚恳地回答顾客的各种问题。

3、包装药品时要合理使用包装用品，装好扎牢，做到迅速、美观、安全、节约四原则。

#### 第四节 请货与补货作业

一、原则

1、相对滞销的C类商品，应保证展台的最低陈列需求量，以使得陈列美观；

准确及时地拟定订货单。

2、订货时需考虑配送周期、季节性因素、节日因素、当地消费习惯和该商品货源保证程度等因素。

3、若发生大宗销售或集团购买时，必须立即按紧急要货流程进行操作，以免销售流失。

4、随时保证店内的商品陈列丰满，种类齐全，数量适当，既避免商品脱销，又防止商品滞销积压。

5、应按照最小订货单位的倍数进行要货。

6、订货时的注意事项：为了使每次订货数量相对准确，既能够满足销售需要又不积压库存，在订货时严格审核订单是非常重要的一个环节。

1) 要求主管在订货时必须在电脑系统内查询相关的数据，严格按照订货公式进行核算。

2) 要求店长（或经理）在审核订单时对每个单品必须进行逐一审核，对不合理的订货要查明原因，避免订货的不准确。

二、请货作业

1、请货的概念

当顾客需求商品而门店未经营或门店经营但发生缺、断货时，门店向公司请求帮助。

2、请货的程序

1) 当顾客需求商品而门店没有时, 立即向公司采购部查询是否为公司经营品种, 如是, 按紧急补货程序办理, 可通过公司系统解决, 或对公司缺断货品种, 进行门店间调节。

2) 对顾客有需求而公司未经营的品种, 门店要做好详细记录并每周报到公司采购部, 采购部一周内将到货情况和未到货原因以电脑软件方式告知门店, 采购部根据品种情况决定是作为新品种正式引进还是一次性采购。

3) 公司、门店都无法购到时, 及时向顾客道歉或用小礼物作为补偿, 并记录下电话、地址、或到其他正规药店代为购买。

### 三、补货作业

#### 1、补货的意义

1) 保证商品正常周转, 防止缺货、断货、确保门店正常营业销售。

2) 提高商品周转率, 减少占用资金。

3) 合理补货以减少商品积压, 降低商品耗损。

#### 2、相关名词

1) 与商品陈列量有关的名词

A、月销量: 指商品一个月的销售数量。

B、最小陈列量(安全存量): 为保证销售而不至于断货, 门店货架上所陈列的最小数量(为保证需求的不确定性而在门店保持的最小库存量), 亦为紧急补货点, 具有明显疗程的商品, 最小陈列量一般为 1 个疗程的用量。

C、补货点: 当商品的可销售量低于某一存量水平时, 即向采购部提出补货, 这一存量水平即为补货点。

D、最大陈列量(最大存量): 指商品在货架上陈列的最高限数量, 亦为商品在店面的最大存量。(补货完成后达到的门店库存量)

2) 与补货有关的名词

A、补货周期: 前后两次常规补货相隔的天数。

B、紧急补货点: 当商品可销售量等于安全存量时为紧急补货点存量。

C、补货量=最大陈列量-现有存量+日均销量\*到货所需时间。

D、补货前置期: 从提出补货到货到店面所需时间。

#### 3、补货方法

1) 周期性补货方法:

A 补货周期固定, 不考虑补货点。

B 补货量不固定。

C 到了紧急补货点, 不管是否到补货时间, 及时补货。

注: 目前大部分门店执行每周一次补货, 每次补货将补货要求的商品都补到。

2) 补货点补货: 方法以定点补货为主, 对慢流商品仍然实行定时补货类似的定时检查方法(补货点: 即门店库存量下降到该点时电脑系统才启动补货的库存量。不考虑单价与销售额, 只考虑销售量即销售速度)。此补货方法的特点为:

A 补货量固定。

补货量=最大陈列量-补货点存量+日均销售\*到货所需时间

B 到紧急补货点适时补货

#### 4、商品的销售额 A、B、C 分析法

A、类: 按销售额排名前 80%的商品。

B、类: 按销售额排名 80%-95%的商品。

C、类：按销售额排名最后 5%的商品。

20%---30%的商品贡献 80%的营业额。

5、补货量公式

1) 补货量=最大陈列量—现有存量+日均销量\*到货时间

2) 具体情况

A 具有明显服用料陈商品，最小陈列量不应低于 1 个疗程量。

B 促销商品、特价商品、需摆放堆头的商品可适量放大库存量。

C 对供货商已缴费用要求陈列的商品，可按要求执行。

6、紧急补货方法：

A 上班时间：有店长直接负责，下班及周末时间向附近门店紧急调拨。

B 如上述条件不能满足，可直接向采购部提出要求。

注意：除非特殊原因，由采购部部特批，否则，紧急补货商品是不能退货的。

四、防止缺货

1、事先预防为主，应针对各类情况制定相应的预防措施：

1) 应加强卖场巡视，掌握库存动态，商品要定位管理，订货期相对稳定。

2) 订货而未到：寻找其他替代商品，连锁店之间调拨。

3) 订货量不足：制定重点商品安全库存量表。

4) 配送中心供货量不足：进货以门店日常销售、门店库存、配送中心库存等为依据。

5) 销售量急剧增大：做好促销前的准备工作，每日检查销售状况，参考以往同类（期）销售状况，注意同行业销售动态，了解消费趋势报道，密切关注紧急事件的发展状况。

6) 广告商品未引进：应掌握市场商品信息，积极引进适销对路的新产品。

2、事后及时补救，如发生缺货，应注意要做好以下工作：

1) 向顾客表示歉意，并做好缺货登记，最好能与顾客爆出联系，一旦货到立即通知顾客或亲自送货上门。

2) 及时向公司采购部反映缺货情况，以便采取补救措施。

3) 对经常出现缺货的商品要加强责任人的责任。

4) 要定期或不定期对缺货情况进行分析。

## 第五节 药品验收管理

1、门店所经营药品只能由总部统一配送。

2、验收前清理商品库存，商品要保证全部上架。另外整理好要退的商品，填好退库保单准备退货。

3、各店长（或指定人员）负责总部配送药品的验收工作。门店负责从配送车上卸下药品的搬运并与配送司机做好大件数量的交接，对大件数量的准确性负全责。

4、门店要设置专门验收区域，统一卸车、统一点货，清点无误后方可进柜组。门店与司机认真填写交接记录。

5、门店接收配送药品时应轻拿轻放、大件药品双人抬放，各组验收人员在经理的带领下：

1) 先点收属于本组的大件数量，整件与拆零封箱均使用白色封签；

2) 检查外包箱是否牢固、干燥；封签、封条有无破损；包装箱有无渗液、污染，验收易污染、易碎、贵重药品时检查箱内是否采取防护措施；

3) 严格执行按批号验货原则；

4) 验收人员必须以随货同行单核对箱内药品：整件药品验收要有产品合格证，并依据调拨单核对品名、

规格、生产企业、数量、批号、效期，并开箱进行检查有无破损；对于拼箱包装依据配送中心的装箱单，对箱内药品的品名、规格、数量、批号、效期、生产企业逐一核对，特别是同品名不同规格的药品一定做好规格的验收；

5) 验收进口药品必须要有此产品同批号检验报告书及该产品进口药品注册证；

6) 保证配送药品与调拨单一致，如其中任意一项与调拨单不符立即通知经理。

6、门店接受配送中心生物制品时，仔细检验该制品是否储存于随车生物周转箱内：

1) 夏季生物周转箱内必须要有冰块防止温度过高；

2) 春、秋、冬季生物周转箱内适当放些纸屑防止破碎及保温。先将生物制品从随车生物周转箱内取出，验收无误后立即存放在门店生物箱内。随车配送的生物制品如果不是在随车生物周转箱内存放，门店有权拒收。

7、细贵、毒麻中药实行双人验收制度，并要检斤过称。

8、对配送药品要在公司规定的 12 小时之内验完，特别是本公司主营品种要验收到最小拆零包装（支、板、袋、盒）。

9、验收过程中发现质量不稳定的药品要仔细检验，做好合格品与不合格品的对照；怀疑有质量问题的药品应立即下柜停止销售，并及时通知店长向质量管理部报告，得到质量管理部明确答复后，对药品做出相应处理（质量管理部接到质量报告后一般报告 24 小时内提出处理意见，重大报告 2 小时内提出处理意见）。

10、店长发现少单与多单、少货与多货现象 12 小时内用《门店差错上报表》上报阳光仓储部和监察，库房无法处理时必须及时上报监察处理。门店与库房私自解决无效。能分清责任的由当事人承担；分不清责任的由门店、库房协商承担，协商不妥的由监察负责调查并划分责任，责任划分不清时，由门店、库房各赔偿一份。

11、门店填写调拨差错登记表，用办公软件上传库房和监察。监察接到差错报告后，要在二日内将此事处理完毕。

12、验收完毕后验收人员在调拨单上打勾签名，票、货核对无误后，当天交给经理保存，经理用封皮装订成册。

13、门店应配合司机做好周转箱进出登记，下次返回时门店负责将周转箱运到配送车辆附近，配合司机装上车。门店周转箱必须保持干净，不准做垃圾箱使用，也不准门店装草药等其它物品挪为门店使用。

## 第六节 药品养护管理

1、每位营业员都是养护员，要坚持“质量第一”的原则，在店长的带领下，负责本门店所有药品与非药品的养护与质量检查工作。

2、按照药品理化性能和储存条件的规定，结合本门店实际情况，采取正确有效的养护措施，确保药品陈列质量（例如生物制品放入生物箱内，要用塑料袋包好，避免吸潮损坏外包装，影响销售、须遮光药品应避免阳光直射）。

3、每天对柜组内药品逐批号逐数量进行质量检查，所有品种在不影响第二次销售的情况下都要打开包装进行养护检查，并做好记录。对检查中发现有质量问题的品种，应暂停销售，撤下柜台上报店长，由经理及时上报质量管理部做出处理。门店及质量管理部分别进行质量信息反馈单记录备查。

4、对主营品种、首营品种、质量性状不稳定的品种，有特殊储存要求的品种、特殊包装要求的品种、门店电脑内半年未销售的滞销品种应列为重点养护品种，养护时重点查看。

5、随时做好养护检查时零散批号药品的上报工作，并保证做到：

1) 有批号特定要求的（如针剂青霉素、头孢类等），要及时上报经理，由经理上报销售部各组调拨负责人。

2) 无批号特殊要求的, 要及时做好零散批号药品的销售, 保证柜组及电脑内批号批次的统一性、完整性(须保证柜组内所剩批号不为近效期)。

3) 店经理每天对电脑内零散批号药品进行统计及上报, 因上报不及时造成的损失由经理承担。

6、公司规定每二个月必须完成所有药品、非药品的养护检查工作(因漏检出现质量问题由经理和营业员承担)。

7、保证门店的防鼠、防火、防盗设施设备的正常运行。

8、药品养护记录真实有效。

1) 门店陈列药品养护记录在电脑软件《库房管理》中的月末盘点中; 店长在拼音编码的选择框中填写所经营品种种类的拼音编码, 进行查询并打印出来让营业员填写。

2) 经理必须分组、分批、分次在 2 个月内全部养护完毕。

3) 此表货号、规格、生产企业、批号、效期、数量由电脑生成; 营业员必须填写质量状况、处理方法、处理结果中的各项内容。

4) 在质量状况中填写“符合规定”, 处理方法中填写“除尘(在冷藏柜中的药品填写冷藏保管)”; 处理结果中填写“继续销售”, 如质量有问题填写“停止销售”。

5) 必须填写养护人及养护日期。

6) 在养护时必须核对药品的批号、数量, 查看质量状况, 做到真检查、不走形式。

### 第七节 门店效期药品管理制度

1、药品的有效期是指药品在规定的储存条件下能保持其质量的期限。

2、近效期药品是指临近药品包装标签上标注的有效期截止年月日的药品。

3、公司规定将距有效期不足六个月的药品(特殊效期短的除外)界定为近效期药品。

4、近效期药品的摆放应按药品生产批号的日期先后, 先产先出、近期先出。

5、店长每天做好电脑效期报警的查询工作, 熟悉近效期药品的库存及销售情况。

6、当药品有效期临近六个月时, 每月 25-30 日之间用电脑查询后按组打印出《近效期药品催销表》发给各组催销, 如有销售则在《近销期药品催销表》上作好标记。

7、对于近效期药品的分销, 公司规定如下:

1) 采购部、销售部与质量管理部不再对门店近效期药品做分销处理, 门店之间自行协商解决。协商成功后需方通知采购部打调拨单, 供方用办公软件填写<效期药品代销确认表>发给代销门店确认; 不许出现先卖货, 后打单现象。对近效期药品门店之间的帮销, 帮销门店如销售不出去, 责任与帮销门店无关, 由原门店买平过期药品;

2) 门店返回总部的滞销品必须保证有效期超过十二个月, 有效期为一年的滞销品必须保证有效期超过六个月。

a 滞销品——从配送之日起, 有效期为三年(含三年以上)品种在一年无有销售; 有效期为二年(含二年以上)品种六个月无有销售; 有效期为一年品种两个月无有销售;

b 同类等价品种中, 其他产地品种有销量, 此品种不做为滞销品;

c 普通药品、顾客常找药品不列为滞销品。

8、对效期不足一个月(含一个月)的药品不允许销售, 必须撤回总部质管部, 按责任归属报损或买平库存。

9、采购部每月查询一次滞销药品并解决, 未解决的滞销品用办公软件中发送至门店, 门店进行催销。

10、电脑商品资料项“属性”栏中“特一”的商品是门店的主销品种。

11、采购部每月 25 日调整内部编码, 门店应在每月 26 日按组打印内部编码单, 同时将上月的内部编码

单收回，由经理销毁。

## 第八节 商品价格管理

### 一、商品调价.

#### 1、公司调价：

1) 正常调价下，从开始调价到调价价签打印到调价生效日共计一个工作日，店长在接到调价单后通知单后在当日内将调价价签打印完毕并进行更换。

2) 店长为门店商品调价责任人，负责监督执行公司下达的调价指令。

2、商品调价严格要求时效性和统一性，调价操作必须严格按调价通知下达的时间进行，不得提前或延迟。

3、在调价日营业开始前，检查计算机系统内商品价格是否与商品调价单一致，如有疑问，及时与公司联系。

#### 二、标价填写

1、公司实行明码标价制度，必须做到价签项目齐全，标价准确，字迹清晰，药签对位，一药一签，标识醒目；

2、药品品名必须写全称：有商品名写商品名，无商品名写通用名；

3、药品货号以电脑和调拨单为准；

4、药品规格必须按药品标志所示完整填写，不允许简写；

5、药品单位必须按实际电脑售价单位为准；

6、药品产地应按药品标注产地填写；

7、药品价格以电脑为准，价格变动时要及时调价，且零售价一栏一律使用阿拉伯数码标明人民币金额；

8、应定期整理价签，如价格变动，要及时调整、更换价签；

9、价签填写用碳素笔或圆珠笔（笔色要一致，不许杂色）楷体填写，字迹工整、书写规范；

10、不允许涂改、挖补、刮擦价签，填写时出错的价签要立即作废、不再使用；

11、价签摆放必须整齐、醒目，要求横成行、竖成线，与药品一一对应，一药一签，不漏放，不错放；同一行的价签不许倒置放；

12、价签要建立领用、发放登记，合理领用、发放价签；

13、价签要避免放在潮湿的地方或阳光下暴晒，以防发霉、变形、失色或边角起翘；

14、整理柜台时，要用干净的干抹布擦拭价签，以保持其干净、整洁；

15、物价章要印在价签右下角并保证清晰；

16、价签上不得填写其他信息（如打折、平价、大甩卖、经销、代销及本公司内部编码等字样）。

## 第九节 门店商品盘点管理标准

1、盘点目的：加强门店库存管理，保证实货库存与帐相符，建立实物负责制，增强责任意识。

2、盘点时间：不影响销售情况下每月月底进行一次，店长组织实施。

1) 每月 25 日—30 日。（店长组织）

2) 员工离职、调动前三天盘点。（店长组织；店长调动、离职由主管人力资源部组织与交接同步进行）

3、盘点范围：电脑中所有有库存的物品，包括药品、办公用品、固定资产、日用消耗品等。

4、盘点人员：店长、营业员。

5、盘点前准备工作：

1) 盘点前须清理各种票据，包括往来帐、手工票等；数据上传手工票、数据上传。



2) 对来货过程中没办法打开包装逐一检查的整件包装,拆零销售时一定要对拆零数量、销售数量与包装数量做以对比,发现缺少或多出则及时登记以备查,记录应有店经理及该组营业员签字,并在盘点前说明;

3) 营业员应养成“对号入座”的习惯,向顾客介绍药品时,同类对比药品在销售结束后应及时放回原货位,避免因错放货位造成的数量短缺;

4) 营业员付货时一定要与电脑小票对照,发现小票与自己实际销售药品中任一项不符的,应立即予以纠正,避免因工作疏忽或微机员错输造成库存及批号差错;

5) 做好药品批号清整工作,药品摆放遵循“先产先出”原则;

6、门店盘点须严格执行按批号盘点的原则。

7、盘点应在闭店时进行,盘点前须结帐传数据,并做好数据传输时间交换的安排。

8、盘点原则:

1) 盘点表应按总部统一格式打印填写,盘点时须将电脑库存数量一栏做好标记剪下进行盘点。营业员一定按当时每个品种实际批号情况进行盘点,在实货数量栏目内写清该批号的库存,不要将生产日期错看成产品批号,对于进口药品更应详细核对。

2) 发现批号、效期与盘点单有差别时,应以实货为准,并在盘点单上更改,字迹清晰端正。

3) 经理与收银员做好盘点单核对工作,发现批号、效期应调换时请在备注内注明,以免遗漏,并保证当天将需换批号商品调批号。

4) 仅对差异情况复盘。

5) 盘点完毕后,由经理做出本次盘点的报损报溢,盘点所有人员对本次盘点库存确定无疑并签字。

6) 缺少药品由柜组按当时药品零售价格赔偿,分清责任的由组内责任人承担,分不清责任的,由柜组全体人员平均分担(不许使用会员卡及批发价)。

7) 盘盈在系统做升溢处理。

8) 门店报损单必须附有信誉卡,信誉卡上要有赔款营业员签字,与盘点表装订成册。

9、店长每天查看报损报溢历史是否有新的记录,并核对新的记录是否为本门店实际情况。

10、盘点单逐组别逐页装订,在装订封皮上写明门店名称、时间保留以备查。

11、责任

1) 实物负责人对库存负责。

2) 门店负责人按工资分配方案对实物负责。

3) 非门店责任报公司监察部处理(如从破门、破窗盗窃并报警系统完好,责任人第一时间赶到现场并有报警记录等非人为因素)。

## 第十节 顾客退换货管理

### 一、门店药品退货流程

1、客户要求退货,营业员查阅“大参林药房信誉卡(电脑版或手写版)”(公司规定商品保持原样七日内包退包换,特殊商品除外,这里的特殊商品是指冰箱药品和器械、草药)首先营业员需检查药品是否符合公司的退货标准,在检查药品的批号和信誉卡的批号是否相符,检查没有问题后营业员开红色的退货小票,(红票上具体标明商品的货号、品名、规格退货数量、批号和退货原因)签字确认。

2、店长审核、批准,并在“药品销售退货小票”上签字。“药品销售退货小票”一式三联由营业员、收银员、店长各留存一联。收银员每月将退货手续(信誉卡、退票、退票信誉卡)单独装订随交款单一同上交公司监察部,以备审核。

3、收款员拿到退票后需检查有无经理签字、营业员签字(两人),退票和信誉卡,顾客购药时是否使用会员卡、是否开具发票、是否有销售赠品,逐一退回检查没有问题后进行退货。并在退货单上签字确认。

#### 4、收款员退货操作流程：

在收款界面里按“F5”进行退货，按完“F5”后会弹出一个对话框，提示输入退货密码，输入密码后按确定，进入退货界面，界面的右下角会出现一个红色的退字。

进行退货：有会员卡先输入会员卡号→营业员号→货号→批号→组别→退货数量，输完确认无误后按“+”号进入结算界面选择退款方式，选择好退款方式后按确定生成一笔退款金额，按向右剪头“→”结算，弹出对话框问是否结算，按“是”结算打印退货小票，收款员把红票和购药时的信誉卡、退货时的信誉卡钉在一起，收款员在红色退票上签上自己的姓名。

5、对账流程：晚上闭店前结账，打印结账小票，结账小票底部打印出当天的退货记录，收款员第二天早上把退票和退货记录一起交给经理（与系统销售数据数量、金额进行核对确认）进行检查并签字确认。闭店前，收银员与营业员进行退票核对。

#### 6、公司不定期抽查、检查门店销售退票和退货记录。

### 二、门店药品退货的标准

1、药品质量问题：门店无条件的为顾客退或换货，损失由公司承担。质量问题见附表一

2、非质量问题：①配伍销售不正确，导致顾客退货的，门店必须退货，责任由门店与公司共同承担。②未正确指导顾客用法用量，导致顾客退货的，门店必须退货，责任由门店与分公司共同承担。③药品不良反应过于严重，导致顾客退货的，在调解无效且影响到门店的声誉与公司的形象时，门店给予顾客退货，责任由公司承担。④顾客无理取闹且强制要求退货，门店自行处理。处理原则为：不能影响门店销售、不能影响公司的整体形象、不能影响到整个消费群体，由门店上报分公司由分公司上报业务副总再定有谁承担。

#### 3、草药退货

1) 正常情况下，草药不允许退货。

2) 特殊情况下，普药可以小剂量单品退货，细贵药品不允许退货，顾客退药时，7日内持购药信誉卡。

3) 外方一律不退货。本店中医大夫开具处方时，如顾客吃后发生药物反应产生纠纷的，中医大夫自行解决处理并承担责任。（特殊情况必须退货时，需由店长说明原因，上报分公司酌情处理。分公司处理不了的，上报质管部，沟通协调后给予解决。）

4) 收银员没有接到顾客交全款之前，不允许打印出票。

5) 营业员必须事先与顾客沟通清晰，再开票、划方

#### 4、医疗器械退换货

1) 正常情况下，医疗器械属于特殊商品范畴，不允许退货。

2) 由于未正确指导顾客使用方法和注意事项而造成的后果，由门店与区域共同承担。

3) 特殊情况下，门店需验看商品使用情况。咨询退换货原因。根据情况，上报经理，经理根据情况处理。

4) 发生纠纷时，经理处理出现困难时，上报区域酌情处理。区域处理不了的，上报质管部，沟通协调后给予解决。

5、质量问题商品由质量管理部处理：除质量问题外的所有非质量问题由采购部处理。质量问题请发送办公软件至质管部，非质量问题的软件收件人为采购部。