

专业创新 执业生辉

《执业药师服务规范（试行）》分享

老百姓大药房连锁股份有限公司



公司简介

老百姓大药房成立于2001年10月，
是目前中国药品零售行业最具市场竞争力的药品零售连锁企业之一。

在过去十余年里，老百姓大药房：

- 由一家单体药店发展成为中外合资大型药品零售连锁企业；
- 门店数由1家上升至700家；
- 2003-2011年，公司年销售额连续九年居全国药品零售连锁企业前三强；
- 2011年“老百姓”获认中国驰名商标，成为覆盖省份最多的中国驰名商标连锁药店。

老百姓
大药房

- 第一家平价药店的开创者
- 第一家开架自选的创新者
- 第一家跨省连锁的尝试者
- 第一家成立企业“药师俱乐部”

公司简介

十余年的努力，老百姓大药房在行业排名和消费者调查中均名列第一：

2012中国药品零售发展研究中心调研结果显示：

老百姓大药房企业 综合竞争力 第一名
规模力 冠军

市场调查公司思纬(synovate)调研结果显示：

老百姓大药房品牌知晓率第一
拜访频率覆盖率第一
购买覆盖频率第一
未来购买率第一

MDC七力模型之一级指



公司简介

老百姓大药房已遍及全国15个省级市场、70多个城市，700多家门店，已成为广泛认可和信赖的药品零售商。

- 2001年10月 - 湖南公司
- 2002年12月 - 陕西公司
- 2002年12月 - 浙江公司
- 2003年 3月 - 江西公司
- 2003年 6月 - 广西公司
- 2003年 7月 - 山东公司
- 2003年 7月 - 河北公司
- 2003年 9月 - 广东公司
- 2003年 9月 - 天津公司
- 2004年 8月 - 上海公司
- 2004年 9月 - 湖北公司
- 2004年11月 - 河南公司
- 2006年11月 - 北京公司
- 2009年 3月 - 江苏公司
- 2011年 3月 - 常州万仁
- 2011年10月 - 安徽百姓缘



01

《执业药师服务规范》实施情况

02

面对未来的思考

平价·专业 我最信赖



2008年药师俱乐部成立



“透过药学专业，奉献所学”



2009年第一届全国药师精英赛



2010年第二届全国药师精英赛

Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

2010年4月22日，第二届“老百姓杯”全国药师精英赛暨《老百姓大药房执业药师服务规范（试行）》正式启动



《老百姓大药房执业药师服务规范（试行）》包括总则、职业道德和行为准则、行为规范、执业药师职责、业务知识、教育培训，共六章，五十四条。规范从职业道德和行为准则、行为规范、执行药师职责、业务知识、教育培训等方面对药房内药学技术人员的执业行为予以规范。

Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

一、整体思路

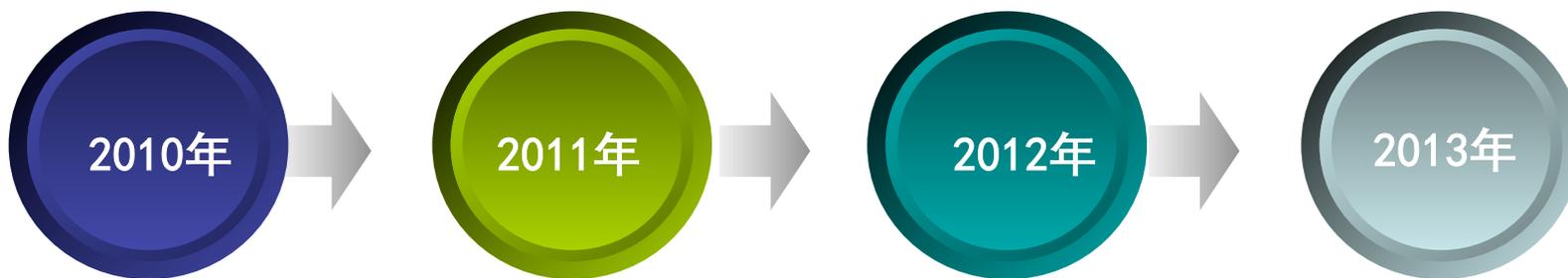
《执业药师服务规范》的实施是公司专业发展战略规划的重要组成部分。



Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

二、近期实施情况

三个阶段



试点阶段

- 8家试点门店
- 月度学习、在线考试
- 药师星级体系

推广阶段

- 门店全面实施
- 药师月度培训
- 药师星级体系

提升阶段

- 《门店药师基础药学服务规范》
- 按病种分群培训
- 药师星级体系调整

Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

老百姓大药房执业药师服务规范

(试行)

一、总则

第一条：根据《中华人民共和国药品管理法》、《药品经营质量管理规范》、《药品流通监督管理办法》、《处方药与非处方药流通管理暂行规定》等相关法律、法规和政策有关规定制定本规范。

第二条：通过《老百姓大药房执业药师服务规范》规范执业药师执业行为、道德准则和从业人员的责任，提高执业药师执业水平和药学服务能力，发挥执业药师在药学专业服务及医疗保健、预防服务工作中的作用，推动公司药学专业化服务水平提高，保证人民群众用药安全、有效。

第三条：本规范适用于老百姓大药房连锁有限公司具备执业药师(执业中药师)、从业药师资格或具备药师(中药师)(含)以上药学技术职称的人员。

第四条：执业药师在执业过程中应当接受药品监督管理部门、商务部门、执业药师协会、社会公众的监督。

二、职业道德和行为规范

第五条：执业药师秉承“心有老百姓，价格自然低；心有老百姓，服务当然好；心有老百姓，质量肯定硬；”的服务理念；以“做老百姓的健康使者”为使命；树立“永远将消费者的根本需求当成第一选择。把老百姓的呼声作为第一信号；老百姓的需要作为第一选择；把老百姓的利益作为第一考虑；把老百姓的满意作为

一、职业道德和行为规范

※ 以“做老百姓的健康使者”为使命

二、行为规范

※ 以服务顾客为中心，满足患者的用药咨询需求，加强与顾客的沟通交流，积极、主动地提供专业、真实、准确、全面的药学服务。

三、执业药师职责

※ 对商品购进验收、储存养护、陈列、销售、售后服务等各环节质量工作负责，督促、指导各环节质量工作的开展，实施全面质量管理。

※ 深入社区为顾客提供广泛的药品和药学服务，开展社区公益性健康讲座

四、业务知识

※ 应不断地检查所实践领域需要的技能和知识，确保知识、技能和工作是一种高质量的、不过时的。

五、教育培训

※ 月度培训

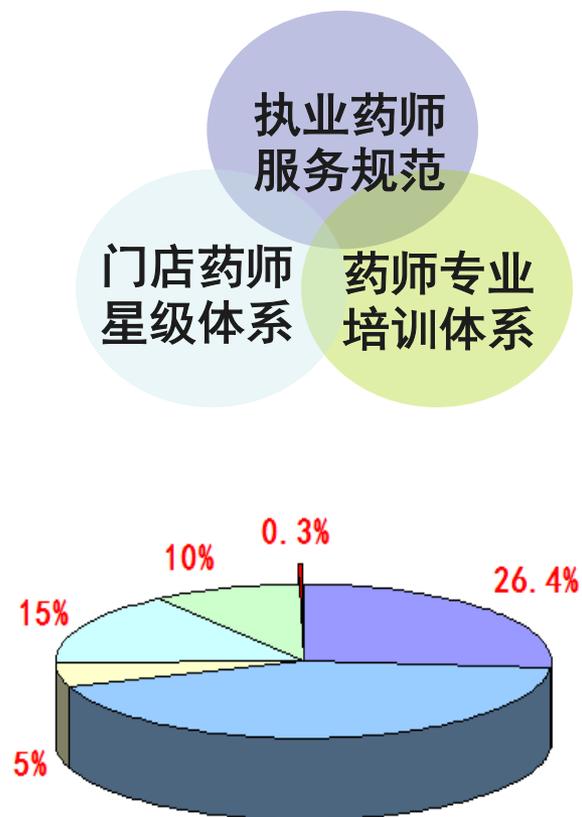
※ 集中培训，

※ 执业药师应积极开展对其他从业人员进行专业知识、技能等方面的培训，提高整体专业素质。

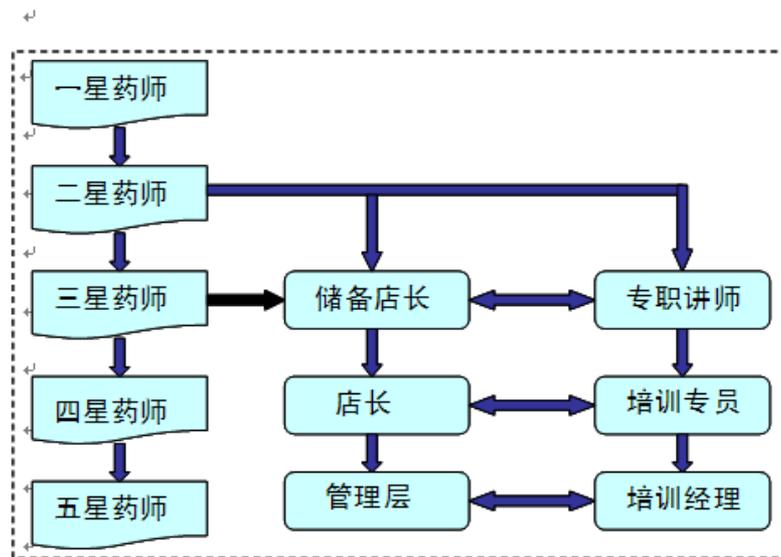
Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

三、实施基础

《门店药师星级体系》《药师专业培训体系》是《规范（试行）》实施的基础。



43.3%
门店药师分布情况

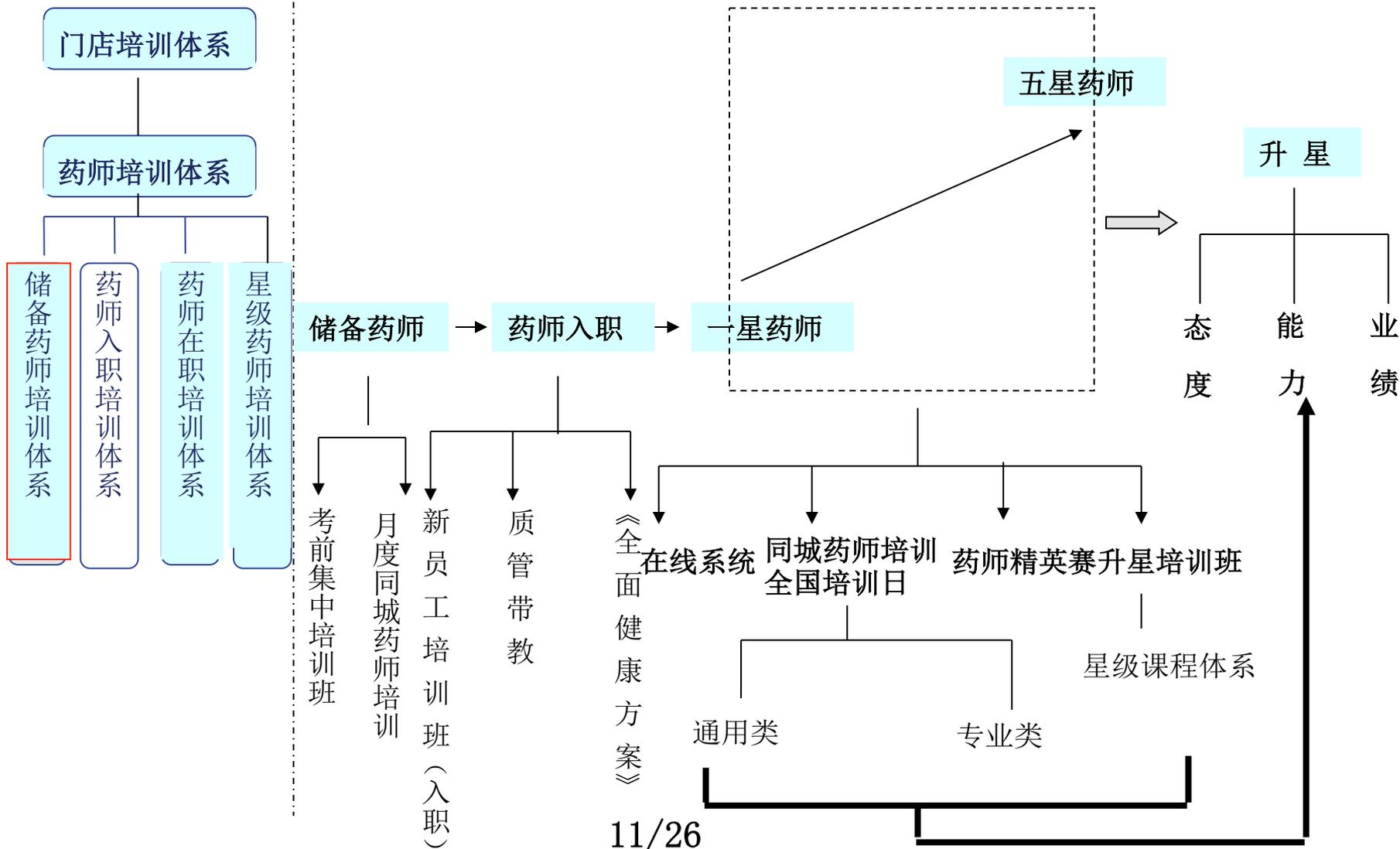


门店药师职业发展通道

- 无星
- 一星
- 二星
- 三星
- 四星
- 五星

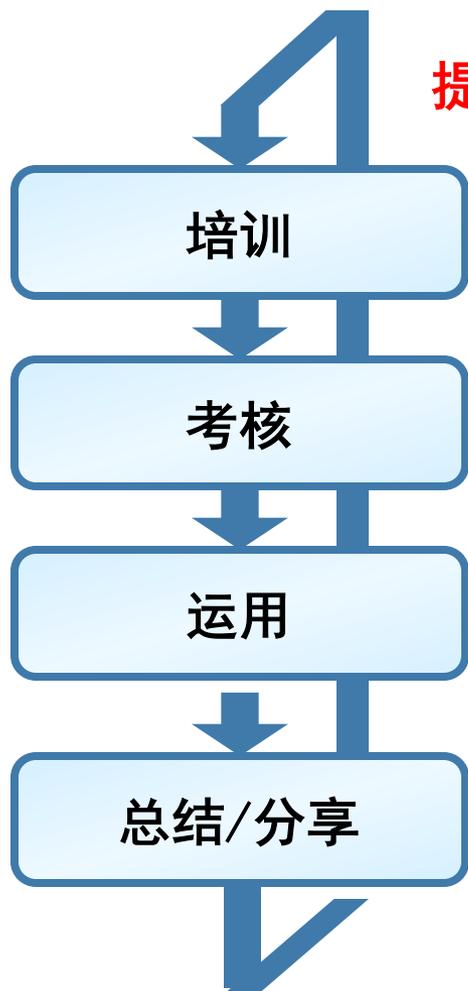
Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

药师专业培训体系



Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

四、实施分享



提炼

培训:

月度培训:
法律法规、病种知识、药品知识、专业沟通

考核

月度培训效果评价、在线考试,
现场考核、门店药师年度升星考试

运用

顾客健康教育
药师面对面
慢病会员档案

总结/分享

月度组织分享
年度PJT发表、推广

Part 1 《执业药师服务规范》 实施情况

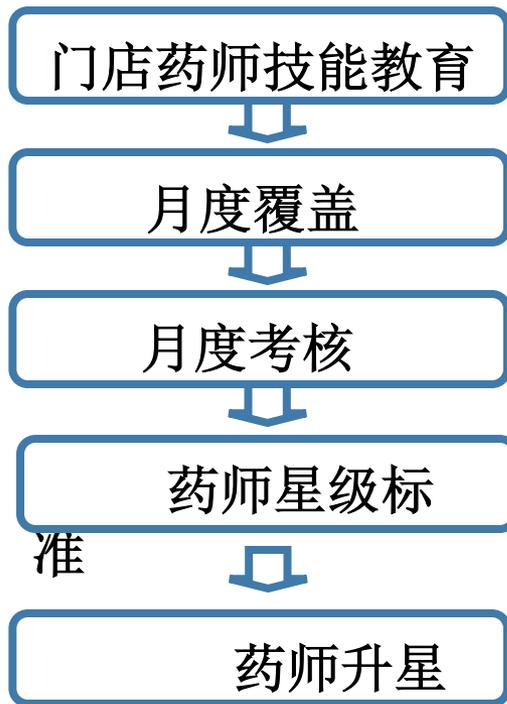
1、月度同城药师培训

按集团门店分布组织开展月度同城药师培训，包括：法律法规、病种常识、药品知识、专业沟通等内容。



Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

2、月度考核



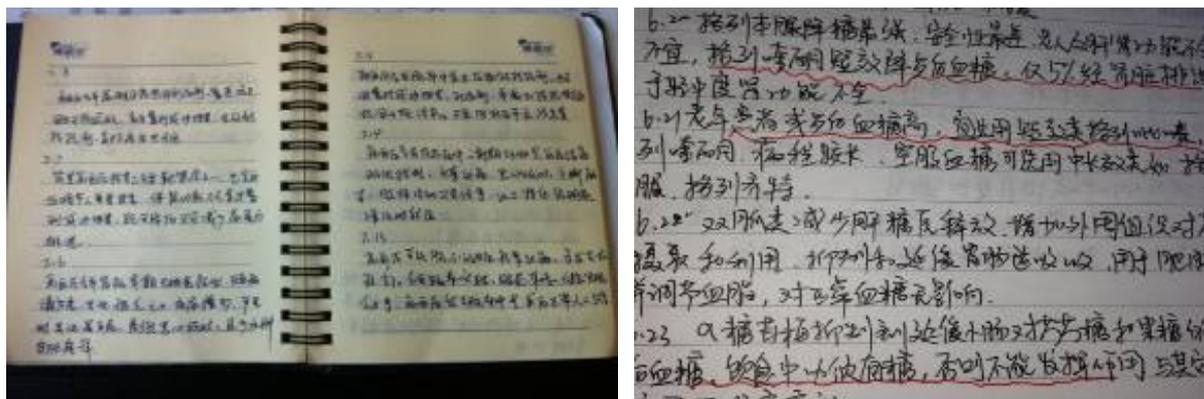
实施

准

月度在线考试

月份	课件数量		覆盖 门店数	在线考试	
	门店药师	医院周边店		抽考人数	平均成绩
2013年 7月	3	4	82.49%	189	85.5
2013年 8月	2	4	82.49%	165	82.8
2013年 9月	2	4	82.49%	165	79.0

月度现场抽查药师学习笔记



Part 1 《执业药师服务规范》 实施情况

组织药师现场学习《老百姓大药房执业药师服务规范（试行）》，并进行考试。



Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

3、运用 —— 顾客教育

了解，认识	感兴趣，参与	吸引	稳定，忠诚
1入会	2召集讲座	3促销	4回访稳固
<ul style="list-style-type: none"> ○ 免费检测（店门口药师面对面） ○ 慢病专业季刊免费邮寄 ○ 办理会员卡、老会员引导建档 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 品牌厂商联动 ○ 电话邀约 ○ 知名教授咨询 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 特别促销 ○ 会员尊享权益 ○ 特惠日 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 电话用药追踪 ○ 定期短信
			

Part 1 《执业药师服务规范》 实施情况



专业服务内容介绍



专业讲座



顾客互动



健康教育进社区

Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

药师面对面

药师面对面活动中由门店药师填写“药师健康指导意见书”交给顾客，透过专业服务，让顾客不熟悉变为追随药师到门店参与体验，对业绩的提升很明显。



成为社区公众的“家庭药师”

Part 1 《执业药师服务规范》实施情况

4、总结与分享

年度PJT项目发表评奖，以点带面，分享《规范（试行）》实施效果，不断推动门店专业成长。



01

《执业药师服务规范》实施情况

02

面对未来的思考

Part 2 面对未来的思考

一、2013年《老百姓大药房执业药师服务规范（试行）》升级为《门店药师基础药学服务规范（试行）》 **27条**

章节	条款	内容要求
第一章 总则	共4条	总述本规范的目的意义、最高要求及适用人群。
第二章 行为准则	共5条	阐述门店药师在进行药学服务的过程中应遵循的行为准则，以突显老百姓药师的专业性。
第三章 基础药学服务标准	共3条，其中第10条分为7个单元	从法律法规、检阅药物质量、处方调剂、用药指导、药历指导、顾客健康教育、评估整合信息在内的七个方面的细则强调门店药师的基础药学服务标准，以便给顾客提供安全、有效、合理、经济的药学服务。
第四章 药学服务场所	共6条	给门店药师提供相应的配套的服务硬件、使顾客对门店的药学服务感知更清晰化、专业化。
第五章 自我学习与培训员工	共9条	对员工的自身学习及培训他人提出相应的服务要求，使药师在自我提升的同时带动门店其他员工，营造良好的门店基础药学服务氛围。

Part 2 面对未来的思考

二、门店执业药师专业服务能力提升

安全有效，专业服务

知识技能

药学常识
医学常识
商品知识
沟通技能
学习能力
培训技能



岗位职责

审核处方与正确调剂
用药咨询
患者教育
药历管理
商品陈列
店员培训

专业的力量

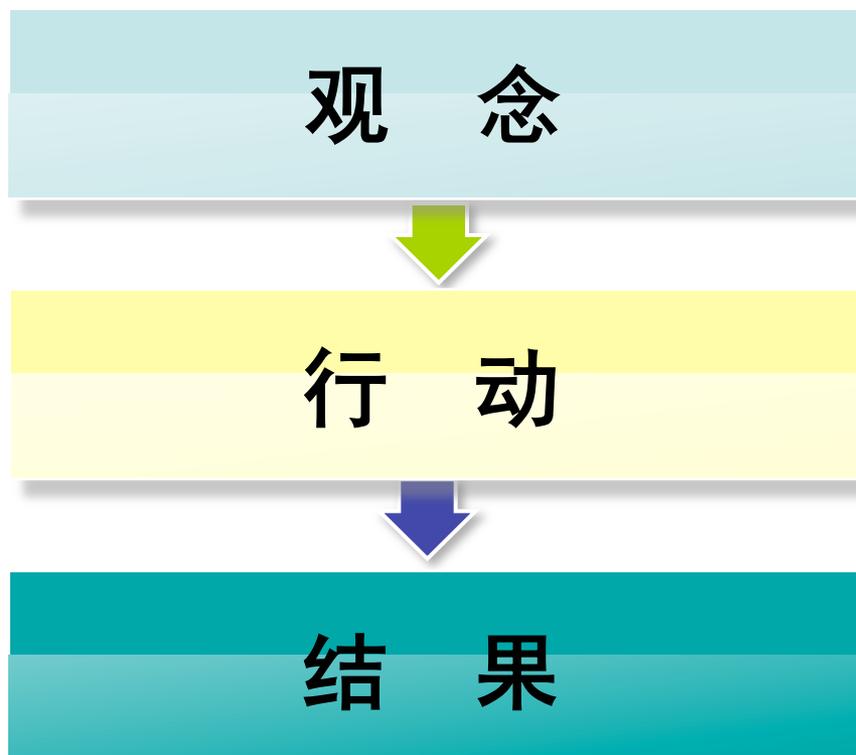
Part 2 面对未来的思考

三、慢病药学服务

模块	理念	落地实施
服务模式 从公司角度	专业	① 门店药师 专业用药指导 ② 电子健康 档案及 药历 ③ 慢病管理 追踪管理、用药提醒
	亲情	①持续门店药师基础药学服务 ②持续9大免费项目 ③增加 专人、专区、专业服务
顾客感受 从顾客角度	健康	① 健康讲座 、病友交流会议 ②日常免费健康检测 ③用药 评估与提醒
	尊贵	①家庭“ 专属药师 ” ②预约上门检测及送药 ③慢病“ 专属服务日 ” ④慢病健康知识手册赠送 ⑤ 印花关怀计划 ⑥健康关爱计划

Part 2 面对未来的思考

三、结合国家相关政策的实施，透过《老百姓大药房执业药师服务规范（试行）》推进，改变观念，营造专业氛围，引领专业发展。



Part 2 面对未来的思考



**专业创新，执业生群！
让我们一起为顾客创造更多价值！**



专业创新 执业生辉

“用心”

一路走来，感谢有您！