

# 提升专业化水平，打造药学服务体系 保障顾客用药安全

国药控股国大药房有限公司  
2013年12月

# 大 纲

一、打造国大药房专业竞争力

二、健康服务部职责定位

三、药学服务体系建设

四、药师队伍与药学教育开展

# 一、打造国大药房专业竞争力

## 1、“国大”品牌释义



### 国大：国之**大**者 惟民其康

出处：惟民其康：出自《尚书》，“若保赤子，惟民其康”一句，指人的健康是第一位的、至高无上的。

品牌释义：

- 国家**大**的事之一就是老百姓的身体健康

国大药房以关怀国民健康为己任，致力于为顾客提供专业的健康服务和优质的健康产品，让每个顾客获得周全专业的健康呵护！



# 一、打造国大药房专业竞争力

## 2、国大药房的品牌定位

企业使命：

- 满足人一生的健康需求

企业愿景：

- 中国医药健康零售业的领航者

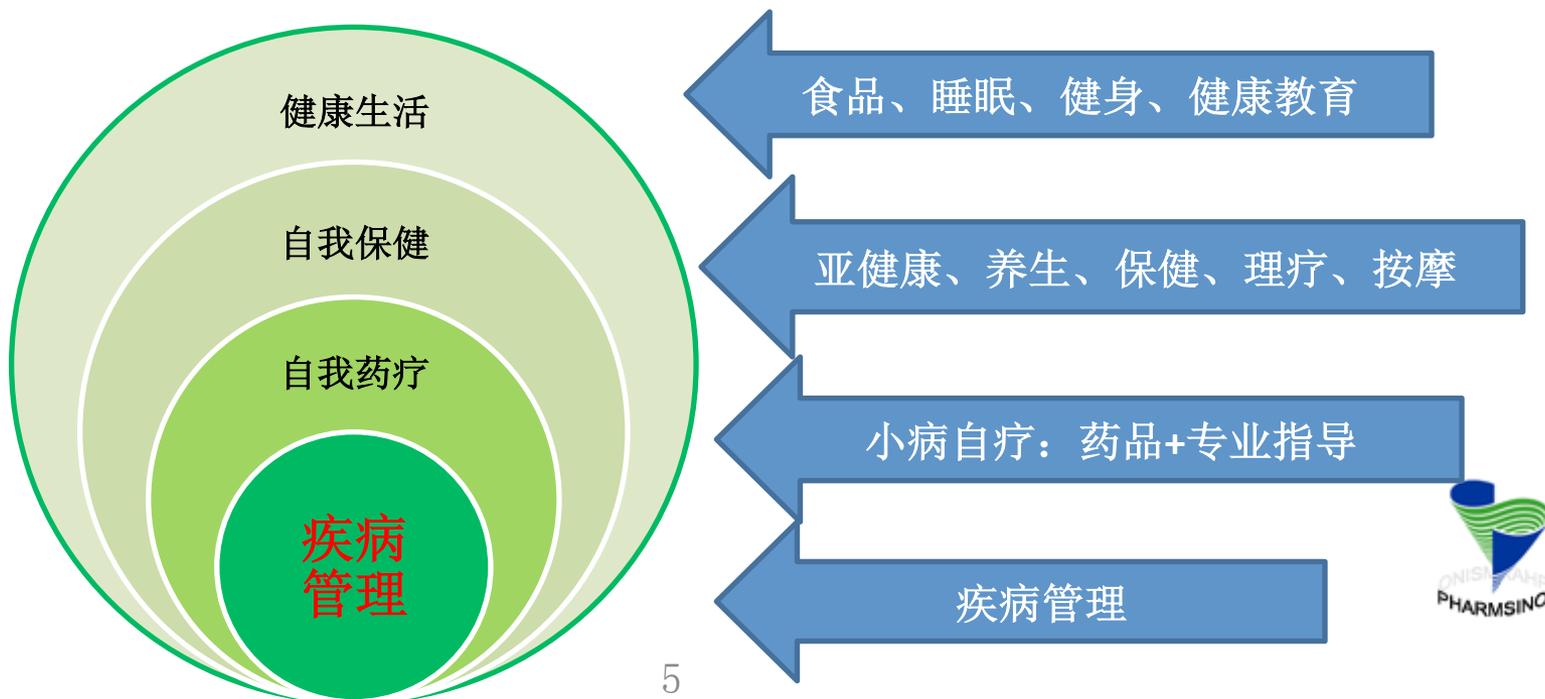
品牌定位：

- 健康所需 尽在国大

# 一、打造国大药房专业竞争力

- ◆ 3、经营策略：以药品销售为核心，向疾病管理领域和自我保健领域延伸
- ◆ 4、满足两个需求：需求一：满足消费者的多层次健康需求。

需求二：支持政府推进新医改，为医院减压分流。



# 一、打造国大药房专业竞争力

## 5、健康服务生产力模型

健康服务  
生产力模型

专业服务  
能力

健康生活

自我保健

疾病管理

自我药疗

健康教育

以药品销售为核心，向疾病管理领域和自我保健领域延伸

# 大 纲

一、打造国大药房专业竞争力

二、健康服务部职责定位

三、药学服务体系建设

四、药师队伍与药学教育开展

## 二、健康服务部职责定位

(一) 公司所有药学技术人员的专业管理组织

(管药师)

- 管理医药专业资质 (包括外部资质和国大内部资质体系)
- 管理医药专业培训
- 管理药师的行为规范、药师考核管理、药师薪酬建议
- 药师之家建立

(二) 公司对药师和药师管理的相关重要事项作出决策或建议的专业技术组织

(管药事)

- 疾病谱和基本药物目录制定与动态维护
- 商品规划参与及新品引进审核
- 药事服务区建立
- 自我药疗活动开展

(三) 药学及健康专业知识管理的组织

(管药识)

- 专注于医药健康知识、产品知识的提炼与培训
- 药学服务手册、荐药手册、健康服务指导手册建立



为了能让顾客粘附国大药房一辈子，持续研究、提供全面健康服务解决方案!

# 大 纲

一、打造国大药房专业竞争力

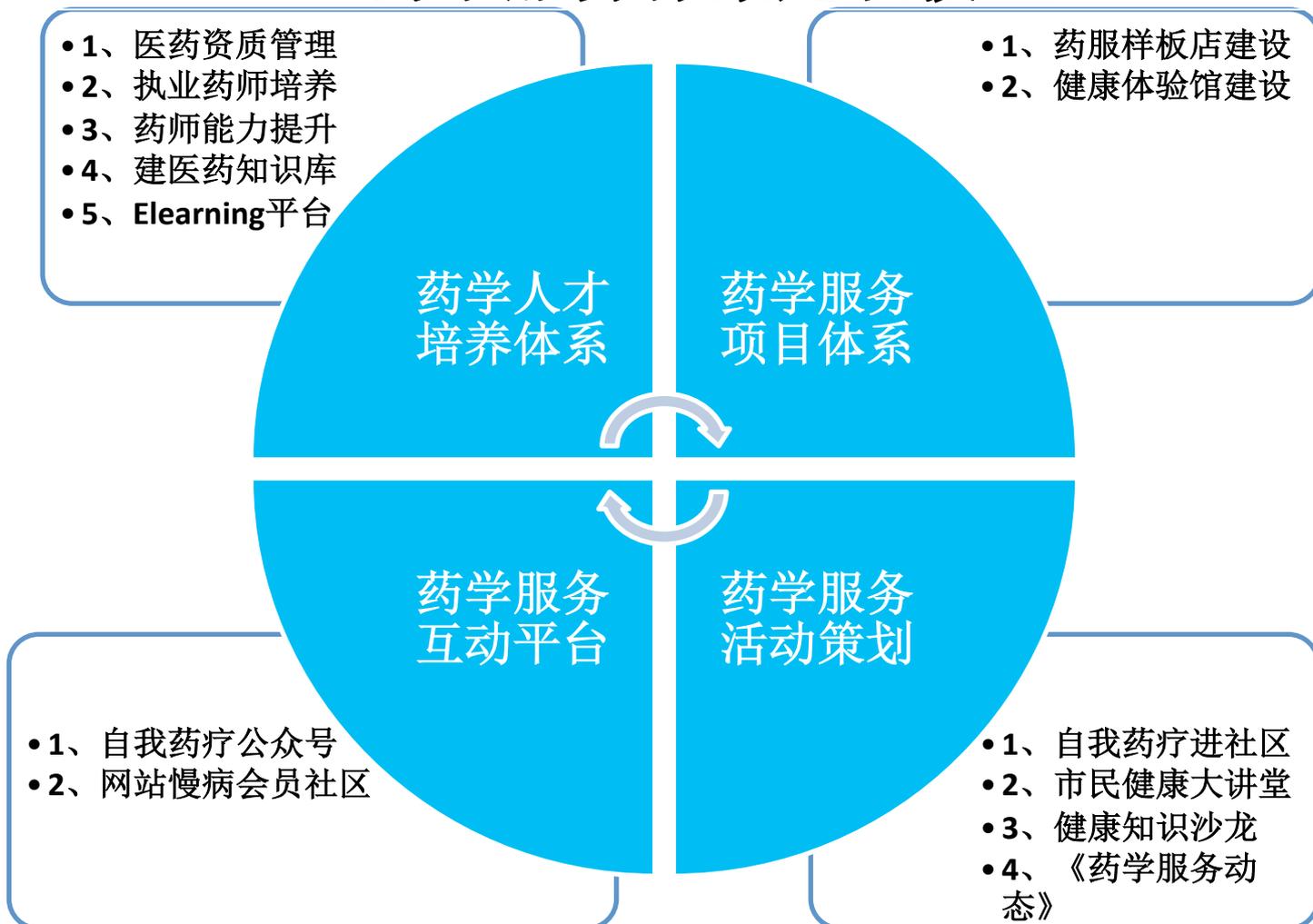
二、健康服务部职责定位

三、药学服务体系建设

四、药师队伍与药学教育开展

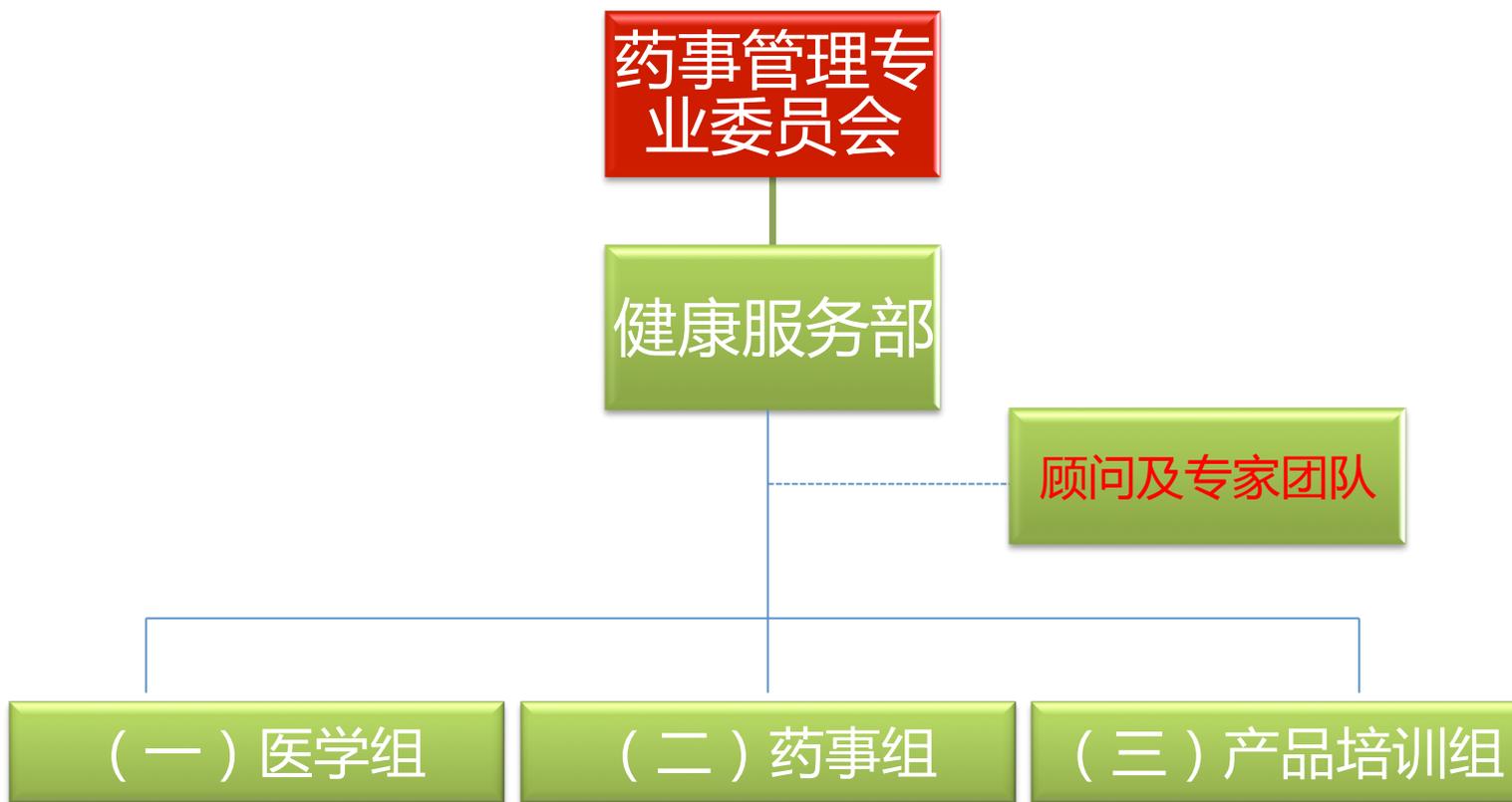
## 三、药学服务体系建设

### 药学服务体系建设模型



### 三、药学服务体系建设

## 职能分工-职能框架示意图



## 三、药学服务体系建设

### 职能分工-专业委员会职能

#### 药事管理专业委员会职能

- 制定公司药学技术人员人才发展规划
- 审定公司疾病谱及基本用药目录
- 确定药师薪酬与考核制度
- 国大内部专业技术职称审定
- 其他与药事管理相关的重大事项

## 三、药学服务体系建设

### 职能分工-药师角色定位

药师岗位——在药店经营中的角色及职责定位

#### 角色

- 专业形象大使
- 药品质量管理者
- 培训师

#### 职责定位

- 处方药的销售管理
- 药品的质量管理GSP
- 门店药学服务的主导者  
(提供慢病患者咨询和监测服务)
- 员工的专业培训
- 消费者健康教育(国大健康驿站的维护)
- 会员健康档案的管理

## 三、药学服务体系建设

### 职能分工-药学技术资质体系

#### 药师系列

- 外部资质
  - 药师
  - 执业药师
  - 从业药师
- 内部资质
  - 初级药师
  - 中级药师
  - 高级药师

#### 其他技术系列

- 外部资质
  - 营养师
- 内部资质
  - 营养师
  - 中药养生师
  - 家庭护理师
  - 美容师

#### 内训师系列

- 内部资质
  - 初级内训师
  - 中级内训师
  - 高级内训师

# 大 纲

一、打造国大药房专业竞争力

二、健康服务部职责定位

三、药学服务体系建设

四、药师队伍与药学教育开展

## 四、药师队伍与药学教育开展

### 1、开展专业人才培养，让门店服务团队更专业；

1 )、加强药师和执业药师队伍建设，壮大药师团队，不断提升药师专业技能；

2 )、同步开展其他专业技术队伍的培养（驻店医师、中医师；营养师；中药养生师；美容护理师；育婴师；）。

**全面提升专业化水平，保障顾客用药安全**



## 四、药师队伍与药学教育开展

### 2、推动专业内容培训，让门店形象和销售行为更专业；

- 1)、支持门店建立药事服务区及其他提供健康整体解决方案的健康体验区；支持药师专业形象打造和提升；
- 2)、编写及推广大病、慢病用药指导手册，提升门店药学服务水平；
- 3)、编写及推广中药、器械、营养素、母婴等非药产品服务指导手册，提升门店健康服务水平。

**全面提升专业化水平，保障顾客用药安全**



# 谢谢！

