

<<药店店员手册>>

图书基本信息

书名：<<药店店员手册>>

13位ISBN编号：9787117125598

10位ISBN编号：7117125594

出版时间：2010-7

出版时间：陈玉文 人民卫生出版社 (2010-07出版)

作者：陈玉文

页数：933

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>

<<药店店员手册>>

内容概要

为给广大药店店员在实际工作中提供帮助与指导，特撰写此本新颖而实用的工具书。

《药店店员手册》主要介绍了药店店员所应具备的基础知识、基本技能及法律法规知识，并用案例、小链接等生动的形式向店员展示提高工作技巧的经验。

《药店店员手册》内容分为职业素养、完美沟通、药店店员促销策略与实战、中药学和药学基础知识、药物应用实用知识、疾病初步诊断及用药知识、药品相关法律法规知识等。

书中所列药物为2009、2010年版国家基本药物目录中的药物。

《药店店员手册》实用性强，内容全面，可作为药店店员工作手册，也可以作为店员培训之用，同时还可以作为药学高等职业技术教育教材使用。

《药店店员手册》对提高我国药店店员工作水平具有一定的参考价值。

<<药店店员手册>>

书籍目录

- 第一章 药店店员的职业素养第一节 药店店员从业的基本条件一、药店店员是一个怎样的职业？
 - 二、药店店员应具备怎样的素质？
 - 三、药店店员从业的基本条件是什么？
 - 第二节 店员的职业道德一、什么是职业道德？
 - 二、药店店员应该具备怎样的职业道德？
 - 第三节 店员的基本职责一、什么是职责？
 - 二、药店店员的基本职责包括哪些内容？
 - 第四节 店员的角色定位一、什么是角色定位？
 - 二、店员应该如何正确定位自己的角色？
 - 第五节 店员的服务原则与服务规范一、药店店员的服务原则是什么？
 - 二、药店店员服务应遵守怎样的服务规范？
 - 第六节 接待顾客的基本能力和原则一、接待顾客需要具备什么样的基本能力？
 - 二、怎样练就接待顾客的基本功？
 - 三、接待顾客的原则是什么？
 - 第七节 店员的仪表和礼仪一、什么是仪表？
 - 二、店员的仪容标准是什么？
 - 三、怎样才是得体的仪态？
 - 四、店员的礼仪你注意了吗？
 - 第二章 药店店员的沟通能力与技巧第一节 沟通的原理与原则一、什么是沟通？
 - 二、沟通的原则有哪些？
 - 三、基本的沟通技巧有哪些？
 - 四、沟通时可以考虑哪些策略？
 - 五、沟通过程中存在的误区有哪些？
 - 第二节 与顾客沟通的能力与技巧一、店员与顾客沟通的基本原则是什么？
 - 二、店员接待顾客的基本能力有哪些？
 - 三、接待顾客的基本步骤是怎样的？
 - 四、不同类型顾客的接待方法有哪些？
 - 五、不同目的顾客的接待方法有哪些？
 - 六、接待老年顾客的注意事项有哪些？
 - 七、接待女性顾客的注意事项有哪些？
 - 八、如何应对“滚刀肉”型顾客？
 - 第三节 与同事沟通的能力与技巧一、怎样与同事建立良好关系？
 - 二、与同事沟通的原则有哪些？
 - 三、冲突后怎样修补同事关系？
 - 第四节 与店长沟通的能力与技巧.....
- 第三章 药店店员促销策略与实战第四章 用药基础知识第五章 疾病初步诊断及用药(中成药)第六章 疾病初步诊断及用药(化学药品和生物制品)第七章 常用药品和生物制品第八章 药品相关法律知识参考文献附录

<<药店店员手册>>

编辑推荐

《药店店员手册》由人民卫生出版社出版。

<<药店店员手册>>

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>