

# 浅析零售药店在药品销售中存在的问题

王春艳

(江西省医药学校 江西 南昌 330200)

**[摘要]** 由于医保制度的改革,药品分类管理制度地实施,给零售药店带来了发展的机遇与挑战。市场是主导药品零售业的因素,市场竞争能够激发企业潜力,利用优胜劣汰的市场规律选择具有竞争力的企业,本文结合工作经验,提出了现阶段传统零售药店在销售中常见的问题,并给出了解决策略,以期帮助企业进步。

**[关键词]** 零售药店;药品销售;问题;

为了规范我国药品零售市场,先后推出了多条法律,主要包括《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》和《处方药与非处方药管理办法》等。在相关法规的作用下,我国的药品销售环境得到有效保障,而受到国外药品销售商的影响,我国的药品销售量明显下降。面临激励的市场竞争,必需对我国的药品零售业进行整改,逐渐完善自身的经营质量,从而提升我国药品在国际上的竞争实力。

## 1 我国药品零售市场的发展

### 1.1 我国药品零售市场的发展现状

在国民经济水平得到稳步提升的基础上,人们对健康与保健也给予了足够的关注,这也推动了我国医药行业的进一步发展。尤其是对药品零售行业的发展起到了一定的推动作用。药品销售市场已经由原有的国营为主体,转变为国营和零售共同发展。从当前的药品零售状况来看,药品零售点已经遍布城乡,销售的药品种类也在逐渐增多,可以满足大多数人们的用药需求。据相关数据统计,我国的药品零售模式的药品销售量已经占据总体药品销售量的15个百分点,在一些地区的销售量甚至达到总体药品销售量的20%。这一变化是在实行医药分离的医改政策之后才产生的,医改政策的推出与实行有效促进了药品零售的发展进程。

## 2 零售药店在药品销售中存在的问题

### 2.1 零售药品布局不当

由于对于药品消费的需求在城乡之间、发达地区和欠发达地区之间差异十分巨大,药品零售药房主要集中分布在中部和东部沿海的城市中,占人口多数的农村地区和中西部地区覆盖面不足,根据市场调查,大部分的零售药店都聚集在县级以上的城市,而农村人口众多,药店却寥寥无几,甚至有的偏远落后的乡镇没有零售网点。

### 2.2 随便推荐保健品

随着人们生活水平的提升,平均寿命也随之延长,人们越来越注重保健,有些人会在没有生病之前吃保健品来预防疾病。药店也抓住了人们的这种心理,向顾客推荐各种各样的保健品,然而大量地服用保健品,不仅不能起到预防的作用,反而不利于身体健康。例如:钙片是药店销售人员常推荐的药品,适量的补充钙质能够有效预防佝偻病和手足抽搐等疾病,比较适合正处于长身体的小朋友,但是,过度补钙会刺激肠胃,引发肠胃疾病。

### 2.3 管理模式有待提高

药品零售业门槛较低,许多零售药房几近于作坊、药柜。药房建设远不达标,从业人员药品知识十分缺乏,难以为药品消费者提供专业的高质量服务。

### 2.4 从业人员资历不够

从业人员资历不够,专业水平层次不齐,导致不能正确合理的推荐药品,导致不能对患者的健康有着有效的保障。

## 3 零售药店在药品销售问题的对策

### 3.1 规范经营行为

增强从业人员的专业能力,增加监管的力度,并增加制度监管的条例,让监管过程中可能出现的问题都能得到针对性的解决。人们在特定的时期会因为新陈代谢以及机能水平的影响需要通过药物手段对微量元素进行补充,但是如果身体的一切运转正常的话就不需要进行人为补充,否则会对其他器官的正常工作带来负

担。但是很多药店销售人员虽然深知这个道理,依然会采用推荐的方法对前来咨询的人们进行推销,并且为了业绩推荐一些进口或是包装较为华丽的药品,这些做法不仅不负责,也是在愚弄病患人员求医的心。

### 3.2 加强信息管理

零售药店在实际工作中要及时建立出管理体系,同时积极使用新技术以及现代化的设备让信息管理工作质量得到保障。不同门店之间应积极进行沟通,建立出统一的管理系统,通过技术管理系统上的监管,让零售门店的整体水平得到提升,同时也可以让各个门店之间的沟通变得高效,最大限度的节省人力与物力。

### 3.3 实施品牌战略

一个好的企业品牌可以对消费者的购买带来直接的影响。大品牌有较大的市场,而小品牌有小型的市场,倘若没有品牌那么就没有市场。而零售药店中的管理人员一定要对品牌的价值引起高度重视,并灵活使用品牌去赢得自身在企业中的地位。

### 3.4 健全药品监督体系

为提升我国药品零售行业的发展水平,必须依托于当前的药品市场发展实际,并且综合考虑相关的药品销售法规,制定与自身相符的药品监督体系,对于药品的流通安全以及销售质量进行严格控制,从根本上提升药品销售业的整体发展水平。具体可以在原有的药品监督制度之上进行内容完善,使其与当前的市场发展形势相符。对于药品监督的部门职能进行有效明确,使其在进行相应的监管工作时,能够拿出认真负责的态度。依据规范内容设立零售药品的准入门槛,对于注册申请的药房进行审批与监督,确保其自身的药师数量以及基础设备符合准入要求。另外,还需要考虑到各个区域的经济差异和药物使用差异,对于零售药品的薄弱区域加强管理,做到对药品销售点的合理布局。

### 3.5 加强卫生环境和人员健康管理

零售药店要人员健康管理,制定卫生和人员健康等制度来确保消费者的用药安全,员工应定期体检并建立员工健康档案,档案至少保存三年。如发现患有精神病、传染病、化脓性皮肤病或其他可能污染药品的人员应立即调离原岗位。定期做好药店卫生工作,责任到人,定期打扫药店卫生,仓库卫生和药店执行统一标准,按规定摆放药品。严禁将生活用品与药品一起存放,防止虫蚁等破坏药品

## 4 结束语

药品零售是药品流通的重要形式,也是保障药品消费的重要渠道。本文分析了我国药品零售的发展现状和存在的主要问题,通过剖析药品零售混乱现状的主要原因,提出了施行药品零售规范化管理的发展建议及管理对策,为进一步完善药品零售业的规范管理提供了新的发展思路。

## 参考文献

- [1] 满林华.零售药店中药药学服务现状与发展对策[J].中医药管理杂志,2019,27(04):4-6.
- [2] 张守钗,张丽,余佳,何林飞.零售药店质量负责人变更情况分析及其监管对策[J].中国药业,2019,28(04):82-85.
- [3] 李文华,黎保权.提升零售药店药学服务能力的探讨[J].中小企业管理与科技(上旬刊),2019(01):113-114.