

# 重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2012〕527号

签发人：王小军

## 重庆桐君阁股份有限公司 关于召开《零售药房标准化工作手册》 暨零售药房经营管理培训会的通知

各公司：

根据桐君阁发[2011]347号《关于开展零售药房标准化工作的通知》精神及通过标准化培训进行相应零售药房经营管理的目的，结合我司实际情况，现将开展《零售药房标准化工作手册》零售药房经营管理的培训会，并将培训方案及要求通知如下：

一、《标准化工作手册》培训方式拟按相对集中、覆盖所有涉及零售公司、以点带面的方式，由标准化工作小组分区域培训。

(一)、培训对象：各公司零售管理人员、药店店长。

各公司零售管理人员接受培训后负责对本公司（片区）店

长及营业员进行再培训，各药店店长负责对本药店营业员及促销员进行再培训。再培训内容为《零售药房标准化工作手册》中标注的分级掌握内容和各区域标准化小组集中培训会上的授课内容。各公司应将反映出的问题和收集的建议、需求经公司负责人签字后及时上报股份公司零售部。

## (二)、培训区域:

1、参加重庆片区培训的单位：重庆桐君阁大药房连锁公司、重庆西部医药商城、重庆太极大药房连锁公司、永川桐君阁大药房、涪陵桐君阁大药房、万州桐君阁大药房、泸州太极大药房、达州太极大药房。

2、参加成都片区培训的单位：四川太极大药房连锁公司、自贡太极大药房连锁公司、南充太极大药房、西昌太极大药房、攀枝花太极大药房、乐山太极大药房。

3、参加绵阳片区培训的单位：四川天诚大药房连锁公司、德阳(荣升)太极大药房连锁公司、德阳大中太极大药房连锁公司、广元太极大药房。

4、天津桐君阁大药房、上海太极物流有限公司暂不参加本次零售药房标准化工作手册的培训。

## (三)、参加培训的人数:

1、各门店店长应参训人数：根据 2012 年 10 月零售经营报表，股份公司共有 797 家药店，店长数约 797 人。本次参加会议的店长人数为：重庆片区(含万州、泸州、达州分中心)约 395 人；成都片区约 150 人；绵阳片区约 100 人。

注：参加过重庆“美美”经验交流会暨首次《零售药房标准化工作手册》培训会的店长不再参加本次培训。

2、各公司零售后勤管理人员：各公司（分中心）至少有一名零售后勤管理人员参加培训，桐君阁连锁各分公司零售科

至少一人参加培训。

3、三场培训会总人数（已剔除已参加首次培训会的人员数）：

培训场次	重庆片区培训会	成都片区培训会	绵阳片区培训会
店长人数	433人(另行通知)	150人(川太极 87、自贡 36、南充 9、西昌 7、攀枝花 4、乐山 2)	95人(天诚 39、荣升 32、大中 19、广元 5)
零售后勤人数(各公司至少一人)	15	6	5
合计	448	156	100

本次成都、绵阳片区培训各公司按上表人数报参会人员名单附表一

#### (四)、培训内容：

1、《标准化工作手册》相关内容——由各标准化工作小组拟定授课内容。

2、《零售经营目录》的贯彻落实——由采购中心拟定内容。

3、促销管理及重点品种营销管理的要求——由营运中心拟定内容。

4、零售门店财务及零售经营管理专题培训内容——（陆晔、黄英、余小燕）

具体培训内容由相关人员拟定后报经领导小组确定后在培训时印发。

#### (五)、培训时间与批次：

1、各片区培训时间与批次：

(1)、重庆片区(含泸州、达州分中心)约 448 人的参训时间为：2012 年 12 月 20 日。

(2)、成都地区参训单位：四川太极大药房连锁公司、自贡太极大药房连锁公司、成都西部及所辖分中心(不含泸州、达州、广元)约 156 人时间为：12 月 12 日。

(3)、绵阳地区参训单位：四川天诚大药房连锁公司、德阳荣升太极大药房连锁公司、德阳大中太极大药房连锁公司、成都西部广元分中心约 100 人拟定时间为：12 月 11 日。

2、每场培训会时间：合计约 9 小时(计 1 天)。

(1)、《标准化工作手册》培训时间约为 5.5 小时：第一部分文化组 15 分钟，第二部分营运组 3 小时，第三部分人事组 1 小时，第五部分信息组 30 分钟，第六部分安全组 30 分钟。

(2)、零售门店财务知识培训时间为 30 分钟。

(3)、零售药房经营管理专题知识培训 2 小时 30 分钟。

(4)、《零售经营目录》的贯彻落实培训时间为 30 分钟。

(5) 促销管理要求及重点品种营运的培训时间为 30 分钟。

## 二、培训内容与时间

### (一)、《标准化工作手册》培训内容及计划培训时间

1、第一部分《企业简介与经营理念》计划培训时间 15 分钟。

2、第二部分《营运类工作流程和规章制度》分为《门店基本职能》、《门店岗位职责》、《门店日常作业》、《门店服务与销售》、《商品管理》、《促销管理》、《会员管理》、《门店会计核算及财务管理制度》、《新开门店商品备货管理办法》、《零售门店奖惩制度》、《公司总部与门店》、《药店文档管理》共 12 章。计划培训时间：3 小时。

3、第三部分《人事类工作流程和规章制度》，共有《员工招聘、入职、转正制度》、《新员工入职指引》、《员工调动、离职制度》、《员工薪酬管理制度》、《员工福利管理制度》、《员工劳动合同管理制度》、《员工人事档案管理制度》、《员工劳动纪律管理制度》、《零售岗位员工星级评定及标准》9 个制度。计划培训时间：1 小时。

4、第四部分《直营药房发展管理规范》鉴于门店开设、关闭管理的特殊性，部分内容主要针对公司一级人员，不纳入集中培训。

5、第五部分《信息类工作流程和规章制度》分为《零售终端常用经营分析报表管理办法》、《零售终端日清月结信息管理制度》、《零售终端信息系统运行管理办法》、《零售终端数据传阅保密及传递的规定》4个制度。计划培训时间30分钟。

6、第六部分《安全保卫管理制度》，分治安类、消防类、安全生产类、奖惩共四大类20章。计划培训时间30分钟。

(二)、门店财务知识培训：内容包含零售门店应掌握的基本财务知识及财务相关注意事项的强调。(30分钟)

(三)、专题知识培训：由培训讲师根据零售门店经营情况拟定具体培训内容，如可选择门店日常管理规范专题、门店商品任务分配与计划下达专题、门店促销活动管理专题、门店人事管理(含促销员管理)专题、门店货品管理与品类分析专题、门店相关销售数据分析专题、重点品种营运专题等等。

(1)黄英 (1小时15分钟)

(2)余小燕 (1小时15分钟)

(四)、《零售经营目录》的贯彻落实培训时间为30分钟——采购中心

(五)、促销管理要求及重点品种营销管理的培训时间为30分钟——营运中心

(六)、其他培训内容的培训时间为30分钟——相关领导

### 三、培训要求

1、标准化培训由各工作小组按讲解时间，根据零售门店实际情况：(1)确定重点章节；(2)总结提炼重点环节和重点内容进行着重讲解；(3)根据门店实际情况强调相关问题；(4)

原则上不要照本宣科；(5)标准化营运工作小组拟由周燕代任组长，标准化综合工作小组拟由程玲代任组长。

2、其余培训由培训讲师根据培训时间，先自行确定培训内容及培训重点，经股份公司零售相关领导审定后进行。要求重点突出、内容贴合实际，可选择多种讲解方式相结合。

3、注意带动现场培训气氛、可适当增加互动项目和提问等方式活跃会场气氛。

4、要求所有培训讲师根据培训内容及重点制作讲义幻灯片。幻灯片内容应简洁、明了，具有纲领性，也可根据内容插入图片、表格、案例等以便于理解和丰富培训内容。并将讲义幻灯片于培训会前交股份公司会务组报相关领导(何曲、刘亚)审定。

#### 四、培训所需的场地与工具及责任人

##### (一)、培训场地：

1、重庆片区：委托重庆桐君阁大药房连锁公司负责在主城区寻找可容纳 450 人的大型会议厅，并承办培训相关事务工作。

2、成都片区：委托四川太极大药房连锁公司负责在成都寻找可容纳 200 人的大型会议厅，并承办培训相关事务工作。

3、绵阳片区：委托四川天诚大药房连锁公司在绵阳组织可容纳 200 人的会议厅，并承办培训相关事务工作。

##### (二)、培训工具：

1、摄像机：使用股份公司原有的磁带式摄像机，仅需要购买录像带。

2、手提电脑、投影仪、荧光笔、话筒等相应培训工具：由承办培训相关事务工作的单位准备，重庆桐君阁大药房连锁公司信息部准备一台手提电脑备用，各培训小组将培训讲义幻

灯片拷入各组 U 盘，并拷入备用电脑。

## 五、培训工作的相关事宜

(一)、培训组织：成立《零售药房标准化工作手册》培训组。培训组分为领导组、教员组、会务组。

1、领导组：由股份公司标准化工作领导组、各公司标准化工作领导小组组长组成。

组长：王小军，常务副组长：钟浩，副组长：刘亚、何曲及各公司领导小组组长。其职责为检查、指导标准化工作，解决落实标准化工作中存在的问题。

2、教员组：由股份公司标准化工作专业小组组成。

(1)组长：刘亚(兼)，成员为各标准化工作小组成员(均为兼职)。其职责为对标准化培训工作进行组织和实施并担任培训讲师。

(2)各小组成员：

a 企业简介与经营理念：王虹；

b 营运类工作流程与规章制度：周燕、王可、何蓉；

c 人力资源类规章制度：罗章敏；

d 直营药房发展工作流程和规章制度：罗正黼；

e 信息类工作流程和规章制度：重庆片区：郑春林、牟明鑫、王雄飞；四川片区：何建菊、何勇刚

f 安全类工作流程和规章制度：罗正黼、雷刚。

g 零售门店财务知识培训：陆晔

h 专题知识培训：黄英、余小燕等。

i 《零售经营目录》培训：采购中心

j 促销管理及重点品种营销管理要求培训：营运中心

k 其他培训：相关领导或指定人员

3、会务组成员：由重庆桐君阁大药房连锁公司、四川天

诚大药房连锁公司、四川天诚大药房连锁公司相关部门负责人与标准化综合组、零售部督查科共同组成会务组。其职责为负责培训期间的组织、签到、考核与食宿安排等工作。

(1) 组长：罗琳，副组长：三大连锁公司办公室主任；  
成员：综合组程玲、宁俊、董万义及三大连锁公司相关人员。

(2) 培训会场：由三大连锁公司负责联系、结算等相关事宜。

(3) 培训签到：由标准化综合组人员负责。

(4) 摄像：由标准化文化组负责。

(5) 食宿安排：由三大连锁公司安排人员落实。

(6) 协调人员：程玲、宁俊、董万义。

(二)、费用承担：培训场地费用、参训人员食宿费用由股份公司承担，三大连锁公司将相关票据收齐后，经经办人签字、第一负责人审签后，统一送到股份公司零售部报分管领导、董事长核签。所代垫费用由财务部划到相关公司账上。

(三)、参训人员签到

参训人员签到册由各公司根据《重庆桐君阁股份有限公司标准化工作手册培训签到册》(附表一)先行准备，并在本通知下发后交培训工作会务组，以便安排食宿。成都、绵阳片区培训会请各单位在12月6日下班前将参会名单交股份公司零售部邮箱 [tjglsb@126.com](mailto:tjglsb@126.com)，电话 89885259

会场当日全体参会人员早上 8:30 签到，请每个人准备好笔记本、笔以及《零售药房标准化工作手册》，会场上注意会议秩序！

(四)、参训人员考核

1、文试：根据《零售药房标准化工作手册》和门店经营管理培训教案出题考试(附表二)，在培训结束后三个月内由考

核组成员到各个公司巡回组织考试，由股份公司零售部牵头组织，可与零售门店其他考核与检查结合。

总分为 100 分，85 分为达标。

2、实作：根据《零售药房标准化工作手册》培训教案出题进行操作考核

由培训教员拟定受训人员实作要求。其中关于陈列方面：

(1)、商品陈列：按照“太极集团〔2012〕1422 号《关于规范药店店招及货架摆放的通知》”第二条及《零售药房标准化工作手册》第五章<商品管理>第二节商品陈列、货柜货架管理实施细则的修改内容选择考核。

(2)、受训人员就自己陈列的形式或方法对销售的影响作出评估。

3、出题及评分：

由各培训小组负责出题，经股份公司零售相关领导审定（何曲、刘亚）及评分，由标准化领导小组进行抽查，标准化综合组进行汇总通报。



**主题词：**零售药房 培训会 通知

重庆桐君阁股份有限公司办公室

2012 年 12 月 5 日印发

打印：卢骥

校对：程玲

（共印 2 份）



