

四川太极大药房连锁有限公司文件

SICHUAN TAIJI PHARMACY CHAIN LTD.

川太药连字〔2017〕48号

签发人：蒋 炜

关于四川太极大药房连锁有限公司 员工培训分类管理办法的通知

根据瑞商数据分析呈现，员工个人能力的差距清晰可见，个人销售业绩反映出了日常学习意识的参与次数的多少。为了切实提高公司员工整体专业知识水平，将培训转化为成果，对全员的个人专业能力进行分类筛选，建立员工培训分类管理制度以确保员工培训精准化，具体管理办法如下：

一、明确培训体系

依据公司的现有培训情况，培训体系分为两大块：即线下面授培训，线上手机端自主培训。

（一）线下培训体系

- 从层级上分为三级：即公司层培训、片区层培训、门店层培训；
- 从培训专业类别分：即产品知识培训、常规疾病培训、销售能力培训、中药技能培训、消防安全培训、质量管理培训、廉洁培训、党政知识培训等；

3、从人员类别分：即新员工入职培训、见习店长培训、店长加油站、执业药师培训、全员在岗培训。

（二）线上培训体系

1、瑞学学习：分“产品学习和专题学习”两种。

产品学习中涉及有新品、滞销品种、重点品种等产品知识学习；专题学习为各种疾病的诊断、治疗、联合用药等内容。

2、实操分“拿药练习和销售（收银）八步曲”。

（三）培训体系中，各层级对应的培训专业类别及对应的培训对象如下表：

层级	对应培训内容	对应培训对象	组织实施者
公司级	各类销售、专业能力班培训	各类需提升能力的员工	综合管理部
	各类人才培训班等	如储备店长、中药人才、保健品人才、内训师等	综合管理部
	新员工入职培训、消防演练培训	新员工、实习生	综合管理部
	质量管理培训、执业药师培训	门店全员	质管部
	廉洁教育、党政相关知识	全体员工	综合管理部
	岗位职责、质量管理、劳动纪律等	全体员工	综合管理部、质管部
片区级	疾病类别培训、新产品培	各片区全员	综合管理部、营

	训等		运部各片区
门店级	新品、滞销品交接班培训 等	门店全员	营运部各门店

二、各类培训项目的内容大纲

（一）新员工培训

本培训针对当月新入职的员工（包含实习生、促销员）进行培训，主要培训公司企业文化、劳动纪律、质量管理、门店管理、商品管理、财务管理制度、英克系统操作、销售流程、安全生产等方面的内容，帮助新员工更好的了解公司的各项工作流程及管理规定。

（二）产品培训

1、新品培训：主要针对公司新上柜的产品知识、销售卖点、联合用药、疗程用药等内容进行全员培训，以促进新品销售动销。

2、滞销商品培训：为减少各门店的库存压力，公司将针对各门店动销品类较小的门店及人员，由营运、采购部提出培训需求，如不动销品在公司各门店占比较大的，综合管理部统一安排滞销的产品知识、销售卖点、联合用药、疗程用药等学习培训；如只有少部分门店动销较差的，可由营运部各片区自主安排在交接班时进行培训。

（三）专项能力提升班培训

主要针对如销售基础薄弱、销售技能较低，中药技能、保健品销售等版块能力需专项提高的这部分门店人员，开展的专项能力提升培训班，**所开展的为期2个月时长的培训学习**，主要内容以疾病的临床表现、诊断要点、治疗原则、联合用药、健康指引为主，中药方面重点强化原生药材

的认知、鉴别及功效知识的培训学习等，从而强化员工专业水平提升，从而提高关联用药能力及顾客满意度。

（四）常规疾病培训

常规疾病主要是四季常见病为主题，重在培养员工诊断能力、辩证能力，荐药配伍能力以及健康生活指引能力进行系统训练。

（五）各类人才培训

人才培训的重点主要是提高全员的专业素质，以人才作为软实力提高门店竞争力。特别是针对销售精英、内训师、中药人才、储备店长、执业药师再教育方面，公司所开展的人才培训基地学习。所学课程均是理论+实践操作+结业竞赛三部分组成，教学模板依据经营需要和市场发展进行量身定制。

（六）质量管理培训

1、法律、法规相关文件内容：包括《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》、《医疗器械监督管理条例》、《药品医疗器械飞行检查办法》、《药品经营质量管理规范现场检查指导原则》、《药品流通监督管理办法》等。

2、岗位质量管理职责：各岗位职责及操作流程。

3、执业药师继续教育培训：执业药师管理规范及年度继续教育培训。

（七）在岗职工培训

主要开展岗位工作职责、质量管理、劳动纪律等培训。

三、培训组织实施中各类培训需求对象提供流程

各类培训需求对象的精准定位，是培训效果转化的重要部分，员工“精准培训”分为三个阶段进行：培训前准备阶段、培训实施阶段、培训后效

果跟踪阶段。

线上培训：

（一）培训前准备阶段

1、营运部根据门店员工的数据分析，每月 16 日前提交次月培训需求到综合管理部；

2、综合管理部根据营运部提出的培训需求，寻找相应的培训资源并进行瑞学课件准备：瑞学内若无相应课件，则通过采购部协助寻找相应厂家资源后进行瑞学课件上传，瑞学产品知识部分由商品部负责日常维护；

3、综合管理部将培训课件准备完毕后通知营运部。

（二）培训实施阶段

1、营运部根据培训内容，筛选需要参加培训的员工，于每月 26 日前提交参训员工名单到综合管理部；

2、综合管理部依据参训员工名单在瑞学学习平台内设置人员培训计划，并于每月 5 日前下发该月《培训通知》；

3、参训员工按照培训通知要求进行专题学习或产品知识练习。

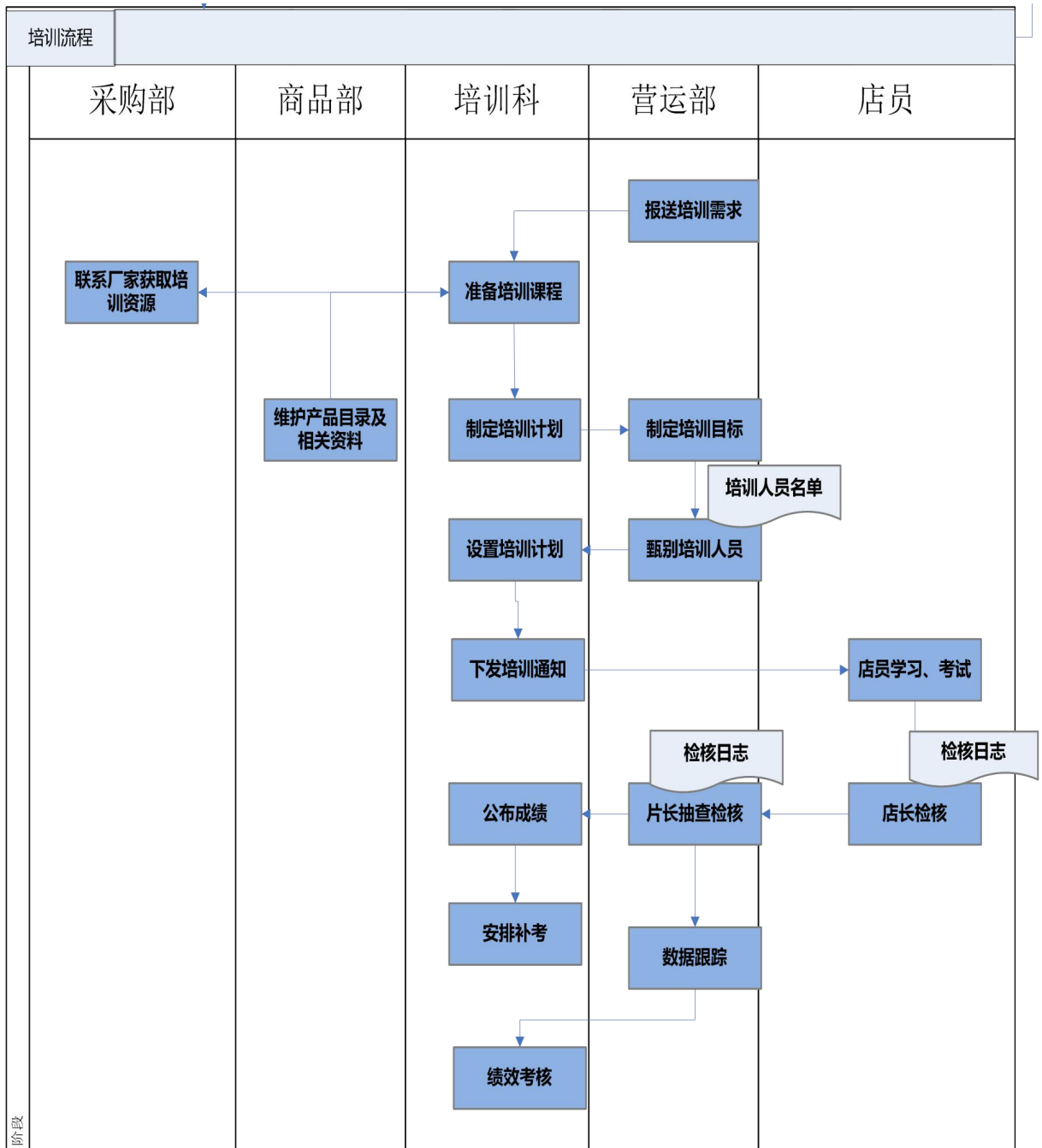
（三）培训后效果跟踪检核阶段

1、学习结束后，由综合管理部将员工学习情况汇总表提交营运部；

2、由营运部监督片区主管和店长对相应人员学习情况进行跟踪检核，综合管理部负责抽查检核；

3、营运部通过检核及销售数据分析，将需要再次强化学习的人员名单提交综合管理部，综合管理部再次安排学习。

瑞学线上培训流程图：



线下培训：

（一）培训前准备阶段

- 1、 综合管理部根据不同的培训课程，筛选需要参加培训的员工名单，以《培训安排表》报营运部审核；
- 2、 营运部审核培训人员名单后，综合管理部负责安排培训时间、

场地、培训讲师，并下发培训通知并准备培训相关物料。

(二) 培训实施阶段

参训员工按照培训通知要求准时参加培训。

(三) 培训后效果跟踪检核阶段

1、培训结束后，由片区主管、门店店长对参训人员的学习情况进行检核；

2、培训结束后 30 天，由综合管理部根据培训内容相对应的产品大类或商品进行销售统计，分析培训带来的成果，并形成《培训效果分析报告》提交营运部。

3、营运部根据《培训效果分析报告》进行营运策略调整。

为了做好“精准培训”，有效利用培训资源，使培训效果最大化，对参加各种培训的员工将采用不同的考核方式，具体考核方式另行通知。

本方案自 9 月 1 日起执行，由综合管理部负责解释。

四川太极大药房连锁有限公司
二〇一七年九月六日



主题词：培训 管理 办法 通知

四川太极大药房连锁有限公司

2017 年 9 月 6 日印发

拟稿人：张蓉

核对：张蓉

(共印 2 份)