

山西生物应用职业技术学院

教师授课方案

年 月 日

课 题	任务3 医药推销人员的道德要求				
班 级		课 时	2	课 型	讲座
教学目标	1、使学生认识到医药推销员的特殊使命感 2、做药先做人，学生必须知道医药推销人员有哪些道德要求				
德育渗透	做药就是做良心				
教学方法	讲座				
新知识 新技术或 参阅资料	参阅： 各大门户网站的相关内容				
双语教学	Morals 道德 Drug sales personnel moral 药品销售人员道德				
指定参考书目	中国医药网				

学生活动	授 课 内 容	时间	教师活动
听说过毒胶囊事件吗？	[导入新课] 来毒胶囊事件的简述	5 分钟	讲述
听讲并做笔记 可以提出疑问 因为是讲座所以学生的主要活动是听讲，有目的的做笔记。	[教学内容] 1、 医药销售人员失德现象的表现 第一部分：内部表现： 1、 <u>个人</u> 方面：虚假简历；劳动合同违约；消极怠工；逃避责任；占有其他人的成果或业绩。 2、 信息资源方面：隐瞒药品信息；提供虚假信息；不及时提供信息 3、 资金方面：虚报费用；挪用货款；故意控制回款时间；占用企业资金；滥用销售费用。 第二部分：外部表现： 在日常的销售业务中，医药销售人员在不同的销售环节、针对不同的利益相关者，其责任、义务各不相同，行为也各不一样，反映出职业道德的不同侧面和不同的道德水平。按照业务流程，医药销售人员的工作大体可划分为：市场调研、产品与服务、报价、销售促进等四个关键环节。 1、 市场调研：侵犯隐私权；以不正当手段窃取商业情报。 2、 产品与服务：滥用质量标志；销售假冒伪劣产品、有害产品、有缺陷产品；过量销售；夸大或质的包装。 3、 报价：报价虚高；价格勾结；哄抬物价；价格欺诈。 4、 销售促进：虚假宣传；夸大产品性能、功效；有意提供不完整信息；隐瞒产品或服务缺陷信息。 二、医药推销人员必须具备的道德规范 1. 思想素质 推销事业要求营销人员具有较高思想素质。思想素质包括以下几个方面。 (1) 具有强烈的事业心和责任感	分钟	讲座 讲述：近年来，医药领域发生的各中失德现象

在听的过程中，有目的的记笔记。	营销人员的事业心主要表现为：应充分认识到自己工作的价值，热爱营销工作，要有献身于营销事业的精神，对自己的工作充满信心，积极主动，任劳任怨，全心全意地为顾客服务。营销人员的责任感主要表现为：忠实于企业，忠实于顾客。本着对所在企业负责的精神，为树立企业良好的形象和信誉做贡献，不允许发生有损害于企业利益的行为。本着对顾客利益负责的精神，帮助顾客解决实际困难和问题，满足顾客的需要。 （2）具有良好的职业道德 营销人员单独的业务活动较多，在工作中，应有较强的自制力，不利用职业之便坑蒙拐骗顾客，不侵吞企业的利益。营销人员必须自己遵守国家的政策、法律、自己抵制不正之风，正确处理个人、集体和国家三者之间的利益关系，依照有关法律规范推销产品。 （3）具有正确的推销理念 营销理念是营销人员进行推销活动的指南。正确的营销理念要求营销人员在推销工作中要竭尽全力地为国家、企业着想，全心全意地为顾客服务，把顾客需要的满足程度视为检查推销活动的标准。 2、业务素质 营销人员是否具有良好的业务素质，直接影响其工作业绩。推销人员应具备的业务素质是指其业务知识。一般来说，业务知识主要包括以下几方面。 （1）企业知识 营销人员要熟悉本企业的发展历史、企业规模、经营方针、规章制度 （2）产品知识		强调道德先于能力
------------------------	--	--	-----------------

	营销人员要了解产品的性能、用途、价格、使用方法、维修、保养及管理程序等方面的知识；了解市场上竞争产品的优劣情况。 3) 顾客知识 营销人员应善于分析和了解顾客的特点，要知晓有关心理学、社会学、行为学的知识；了解顾客的购买动机、购买习惯、购买条件、购买决策等情况；呢国内针对不同的顾客的不同心理状况，采取不同的推销对策。 （ 4）市场知识 营销人员要懂得市场营销学的基本理论，掌握市场调查和预测的基本方法；善于发现现实和潜在的顾客需求，了解产品的市场趋势规律和市场行情的动向。 （5）法律知识 营销人员要了解国家规范经济活动的各种法律，特别是与推销活动有关的经济规范。例如：经济合同法、反不正当竞争法、产品质量法、商标法及专利法等。 3、身体素质 营销人员应精力充沛、头脑清醒、行动灵活。而营销工作比较辛苦，营销人员要起早贪黑、要东奔西走、要经常出差，吃住常无规律，还要交涉各种推销业务。这样不仅要消耗体力，还需要有旺盛的精力，这些均要求营销人员具有健康的体魄。		
--	---	--	--

	[教学小结] 做药就是做良心 要想做好药品销售人员，首先必须具备良好的道德	5 分钟	
	[布置作业] 如何做好药品销售人员？	5 分钟	