

摘要

藥品作為特殊商品，關係保障人們身體健康與生命安全。而藥房是藥品流通的主要場所，在整個醫療體系中擔當着重要角色，不管是醫院藥房或是融入民生的社會藥房，都是民眾健康的一個重要守護關卡。

近年，澳門經濟發展迅速，居民收入有所提升，對健康及生活質量要求日益重視，除了因患病而需購藥外，對保健品的需求也不斷增加。藥房的經營有其獨特性，要成功地經營一家社會藥房除了基本醫學和藥學的知識外，現代化商店的經營管理知識和市場的營銷策略更是必不可少。

研究目的

一個零售商店經營管理觀念和做法，會影響到顧客的好惡及直接影響其經營績效的高低，也是在競爭激烈條件下能否生存的重要因素。

藥品的銷售是一種具有特殊性質的公共服務，關係到國計民生，必須要有一套完整的管理制度（包括質量、價格、服務、資源配置等多個方面），而社會藥房既受到政府的嚴格監管，又要以經濟收益謀求自身壯大，不被淘汰，確實需要建立一套切合實際的優質經營策略。

長久以來，因為產業的特性，和藥房經營管理相關的文章在各種書籍比較少見，而有關本澳社會藥房的研究更是未有先河，所以本研究主要針對澳門藥房發展的現況、藥房經營方式、未來發展趨勢，做一綜合整理歸納、問題分析；目的在於探討澳門社會藥房行銷方式及經營策略的成功要素，以提供業者經營管理及未來後續學術研究的參考。

研究方法

文獻探討及資料搜集：由於有關本澳社會藥房的統計資料及研究報告不足，本研究主要採用比較研究法，參考中國台灣地區及中國大陸有關的產業研究，蒐集有關社會藥房產業的學術研究、雜誌期刊之相關報導；查閱澳門政府機關之法令及統計資料，在蒐集各種理論文獻及相關著作同時，整理及分析其重點和相關問

題，做為整個研究之基楚；問卷調查：對本澳藥房同業間進行問卷調查，得出澳門零售藥業的一些統計資料（問卷發出 51 份，收回 45 份）；資料分析比較：進行歸納分析比較，探討藥房經營模式及優化藥房管理的策略。

結論

本論文研究所得，完善和優化本澳社會藥房的經營策略必須首先從人事方面着手，專業人員及前線員工的資格認證和定期培訓是刻不容緩的，因為有充足和專業的藥學知識才可實施藥學服務；另外藥房發展品牌策略，實施連鎖經營理念及針對目標市場進行營銷是全球正流行的經營模式，本澳應加強培育；而實行藥房電腦化，規範管理，可使營運更有效率。

關鍵字

澳門 社會藥房 經營策略 發展方向