

250.

[6] Writing Group for the Women's Health Initiative Investigators. Risks and benefits of estrogen plus progestin in healthy postmenopausal women; principal results from the Women's Health Initiative randomized controlled trial[J]. *JAMA*, 2002, 288(3):321-333.

[7] Lacey J V Jr, Mink P J, Lubin J H, et al. Menopausal hormone replacement therapy and risk of ovarian cancer[J]. *JAMA*, 2002, 288(3):334-341.

[8] Hulley S, Furberg C, Barrett-Connor E, et al. Noncardiovascular disease outcomes during 6.8 years of hormone therapy: heart and estrogen/progestin replacement study follow-up (HERS II) [J]. *JAMA*, 2002, 288(1):58-66.

[9] Raise L G, Prestwood K M. Estrogen and the risk of fracture--new

data, new questions[J]. *N Engl J Med*, 1998, 339(11):767-768.

[10] Khan M A, Herzog C A, Peter J V St, et al. The prevalence of cardiac valvular insufficiency assessed by transthoracic echocardiography in obese patients treated with appetite-suppressant drugs[J]. *N Engl J Med*, 1998, 339(11):713-718.

[11] Hirsch J. Magic bullet for obesity [J]. *BMJ*, 1998, 317:1136-1138.

[12] 程经华,蔡皓东. 药源性疾病及其诊治原则[J]. *药物不良反应杂志*, 2002, 4(2):114-119.

[13] 方忠宏,顾来仪. 红霉素制剂的选用[J]. *国外医药抗生素分册*, 1991, 12(3):214-216.

陕西省药品零售连锁经营现状及发展战略

张 兵¹,冯变玲²

(1. 陕西省国大药房连锁有限公司,西安 710004;2. 西安交通大学药学院,710061)

[关键词] 药品零售连锁企业;连锁门店;发展战略

[中图分类号] R951

[文献标识码] C

[文章编号] 1004-0781(2003)10-0737-02

根据中国“入世”的承诺,我国于2003年1月开放药品分销服务行业,允许外国批发商、零售商进入中国市场。为此,国家先后推出了一系列政策,积极推进医药流通体制改革。药品零售连锁企业由于具有管理、资源、品牌、品种等方面的优势而迅猛发展,采取这种经营模式有利于规范药品流通渠道和保证药品质量,能够有效提高企业管理水平和市场竞争力,还能快速提高市场占有率和树立企业品牌。药品的零售市场逐步趋于连锁经营,药品零售连锁企业在零售市场居主导地位。

1 陕西省药品零售连锁企业存在的问题

陕西省药品零售连锁企业原来只集中在国大药房、藻露堂、飞龙等几家,2001年,同一、怡康、众康等纷纷设立零售连锁店。从目前陕西省的连锁发展看,布局零散、缺乏规模、管理手段落后,与广州、深圳、重庆等省市的连锁企业相比存在以下不足。

1.1 经营理念落后 面对已经开放的医药流通领域,陕西省的连锁企业缺乏足够的思想准备,仍然停留在固步自封的状态。国内药品零售业再想通过政策保护等方法来维持生存是不现实的,必须转变经营观念,学会独立经营,还必须认识到真正的连锁是从采购、配送、销售到数据处理等各个环节的环环相连,是物流的集中化管理,而不是单店的简单相加。

1.2 人员素质亟待提高 药品零售连锁企业是指经营同类药品、使用统一商号的若干个门店,在同一总部的管理下,采取统一配送、统一质量标准、采购同销售分离、规模化管理组织形式的零售企业。它需要经验丰富、专业基础牢固的高素质药学人员来完成相应工作,而陕西省目前药品零售连锁企业中具有执业药师资格或中高级药学专业技术职称的人员不足100名,远远不能适应现代连锁经营发展的需要。

[收稿日期] 2003-03-06

[修回日期] 2003-04-18

[作者简介] 张 兵(1963-),女,陕西西安人,主管药师,学士,从事医药商业管理工作。

1.3 规模效益低下 规模化和高效率是连锁经营发展的核心。从产出角度可以把规模效益理解为企业的销售额。以国大药房为例,连锁门店有30家,月销售额不足300万元,管理手段不科学,经营成本高,整体效益不尽人意。

1.4 缺乏统一的计算机信息化管理系统 计算机信息化管理系统是连锁经营企业的大脑和心脏,没有它谈不上统一配送、统一价格,连锁的真正目的——降低成本、节约成本也就根本无法实现。未来中国药品零售连锁经营的竞争将由目前低成本圈地建店向高技术投入、标准化发展。陕西省药品连锁企业要想扩大经营规模,争取市场份额,提高盈利水平,就必须结合自身实力制订出切实可行的发展战略,选择行之有效的实施方案,才能实现突破性的发展壮大。

2 陕西省药品零售连锁企业发展战略

2.1 合理布局,规模扩张 陕西省药品零售连锁门店大多集中在西安市区,竞争比较激烈,销售额很难有大的提升,而在西安市外没有涉足。据调查,连锁药店下乡已是大势所趋。^①广大区县乡镇渴求规范药店和放心药店。在市场经济大潮的冲击下,传统的农村药品供应体系被打破,县以下医药公司和供销社因适应不了激烈的市场竞争而被淘汰,农村乡镇药品供应主渠道出现断层、脱节,导致假劣药品泛滥,农民的生命健康无法保障。^②经营成本较低。城区药店过多过密,首先带来的是价格竞争,而价格竞争是目前最简单、最低劣的竞争方法,造成销售毛利下降,利润下滑,而农村乡镇门面租金低,经营成本较

低,因而进军农村市场是一条低成本扩张的捷径。

2.2 物流信息化 物流是指商品实物的流通,包括运输、装卸、储存、保管、配送等活动,反映商品时间和空间位置的变换。发展现代物流有利于降低企业成本,提高企业对市场的反应速度,提高资源利用率^[1]。随着信息技术的发展,药品零售连锁企业可以对物流进行信息化管理,可采取引进药品条码识别系统对药品进行管理,通过实行微机联网对药品的购进、配送、销售进行有效控制,将连锁门店的销售数据自动生成要货计划,配送中心根据门店的要货计划和最低存货限额,一方面制定配送方案,另一方面根据配送中心的药品储存情况制定出购进计划。物流信息化管理可以确保连锁门店与配送中心的同步经营,有效提高市场应变能力、企业的运营效率和资金利用水平。

2.3 引进信息技术管理系统,建立数据库 统一核算的基础要有完整准确的原始数据并进行大量的数据处理。连锁经营的发展经验告诉我们,除完善的管理制度外,还应建立在完备的信息化管理系统上的数据管理,并对相关数据进行正确分析,才能有效控制经营发展方向。连锁门店的数据应在顾客交款时及时扫描录入,结构主要包括:药品条码、交易时间、药品名称、类别、规格、数量、销售价、营业员等,并于当日自动生成日销售量、存货量,总部就会通过信息系统获得每个门店的数据资料,根据相关数据分析以评判门店的经营管理是否有效,销售是否存在危机,库存状况是否合理等。

根据商业“二八”法则,企业 80% 的利润是从 20% 的商品中获得的,因此 20% 的重点商品就是主要监测对象,应密切关注重点商品每一个品种的毛利率和销售量,保持毛利率和销售量的均衡水平,实现 80% 的利润。

2.4 广泛宣传,树立连锁企业品牌 药品零售连锁企业的最大竞争对手是医院药房,长期以来人们形成了“到医院就医,在医院药房取药”的思维模式。随着 2001 年医疗体制改革的正式推行,传统的就医方式与药费支付方法由此发生了不同程度的变化,使消费者真正感到看病用的是自己的钱,促使药品消

费观念发生改变。药品零售连锁企业可以利用自身优势,采取新闻报道的形式,在广播、电视、报纸上对企业进行宣传,积极参加各种大型公益活动来宣传企业品牌,并与送货车辆的片身广告、印发宣传单、开通药品咨询热线等相互配合,对内将所销售的药品赋予企业品牌,在药品包装上粘贴具有企业标志的标识,并对消费者承诺所售药品的质量,还要制定一些体现企业品牌的广告,有效地增强消费者对企业的信任度和忠实度。

2.5 多元化经营 市场与国际接轨后,药品零售连锁企业为增强生存、发展、应变能力,必须调整经营观念,摆脱药店只能卖药的约束,在发展和巩固药品经营主业的同时,兼营与健康相关的其他产品,以分散经营风险。顾客的潜在需求就是提供零售服务的方向,连锁药店的经营越来越趋向于无差别,为了在无差别中做到个性化,就要寻求新的商机,多元化经营模式值得借鉴,这不仅可以满足消费者的各种需求,对企业也是新的经济增长点。目前,外省市的一些连锁企业也在尝试多元化经营,如深圳海王星星辰在连锁门店开设了冲洗胶卷的凉晒店,重庆一家连锁药店里也开始经营与“健康”有关的 2 000 多种日用商品,如洗涤、护肤、护发、沐浴用品以及奶粉、茶叶等保健食品。但多元化经营要因时因地制宜,不可盲目照搬,蜂拥而上,要根据企业实力和周围环境而定。陕西省药品零售连锁企业在巩固主业的基础上,也可考虑多元化经营的发展方向,如配送中心可以另外设一个非药品配送中心。

2002 年颁布的《中华人民共和国药品管理法实施条例》中明确规定,省级药品监督管理部门对药品经营企业进行 GSP 认证,各省级药品监督管理部门目前正在布置此工作,力争 2004 年 6 月底前完成。作为药品零售连锁企业,可以此次认证工作为契机,加强企业内部管理、完善相应软件资料,提高工作效率、降低企业成本,从而在市场竞争中立于不败之地。

[参考文献]

- [1] 宿凌,杨世民,侯鸿军.论我国药品零售连锁企业的市场营销战略[J].中国药房,2002,13(3):187.

门诊药房药物咨询情况分析

黄萍

(浙江省立同德医院药剂科,杭州 310012)

[摘要] 目的:开展药物咨询工作,提高药学人员的业务水平,促进临床药学发展。方法:选取浙江省立同德医院门诊药房 2002 年 1~12 月的药物咨询记录进行比较分析。结果:咨询者以 40 岁以上的中老年最多,占咨询人数的 67.4%,医师占了咨询人员 67.1%,患者占 22.3%;咨询的内容主要为医疗保险用药、药品不良反应、药物作用与疗效、用法用量及药品的相互作用等;咨询药物类型以抗感染药为主,占 30.3%。结论:药物咨询不仅是药学人员与患者交流的途径,通过咨询工作还可提高药学人员业务能力,有利于门诊药房开展全面优质服务。

[关键词] 药物咨询;药房,门诊;合理用药

[中图分类号] R969.3

[文献标识码] C

[文章编号] 1004-0781(2003)10-0738-02

临床药物咨询和用药指导是临床药学工作的重要组成部分也是提高临床用药水平不可缺少的途径,其优劣是临床药学

工作质量的标志之一。浙江省立同德医院为三级甲等中医院,

[收稿日期] 2003-02-21

[修回日期] 2003-03-18