

# 传承仲景医圣文化 真诚服务中原百姓

## ——记河南张仲景大药房



药店是联系制药厂家和亿万民众的纽带,是寻医问药、保健咨询、推介名优药品的桥梁,它关乎百姓的用药安全,关乎名优药

品的社会主导地位,关乎医药事业的健康发展;因此我们在张仲景大药房的经营中,要一如既往地贯彻集团“诚信为本,造福苍生”的企业宗旨,把好进货质量关,提供一流的服务,打造中原名店。

——董事长 孙耀志

河南张仲景大药房股份有限公司是河南省宛西制药股份有限公司投资的大型医药连锁企业,成立于2004年8月,注册资金2008万元,总部设在郑州。现有门店186家,分布全省十八个省辖市,所属门店均为直营店。

公司遵循“承医圣精神,创百年名店”的战略目标,本着“名医名店名厂名药,让老百姓吃放心药,让老百姓吃得起药”的经营理念,实现了快速稳健的发展,为河南省首家获“绿十字”放心药店殊荣的医药零售企业,中国药品零售企业竞争力排行榜评定工作中获“综合竞争力百强药店”荣誉称号,迅速成为河南省医药零售连锁的第一品牌,全国医药零售50强。

### 做放心药店、建百年名店。

宛西制药创办张仲景大药房的初衷,就是依托仲景品牌优势弘扬中医药文化,以中药为特色,创建百年名店。众所周知,宛西制药集团“三三理念”体现了企业发展战略,其中,“突出弘扬张仲景中医药文化、突出丰富的八百里伏牛山中药材资源优势,突出现代化中药制药”作为集团的经营理念,“让老百姓放心,让老中医放心,让老祖宗放心,”作为集团的社会承诺;张仲景大药房从创立之日起,就坚持诚信经营、规范管理的思路,严把质量关,确保所经营药品质量,全省门店所有药品集中采购、统一配送,通过计算机网络对所有门店进行统一核算、统一管理,规范进货渠道,确保所售药品质量,保障老百姓的用药安全,实现张仲景大药房“做放心药店、建百年名店”的发展目标。

也正是张仲景大药房规范的管理,逐渐赢得了顾客的口碑,也得到了行业的认可。张仲景大药房于2008年5月被中国医药商业协会连锁分会评定了“绿十字”放心药店,这是全国第11家、河南省首家获得此荣誉称号的连锁药店。

2008年5月11日,在河南省南阳考察工作的温家宝总理视察了宛西制药和张仲景大药房南阳西峡店,温家宝总理仔细地



工作人员了解药品的价格、种类和服务流程,强调政府正在采取一系列措施,让人民群众吃得起药,吃放心药。张仲景大药房坚持规范管理,严把质量关,致力专业服务,让老百姓吃放心药,让老百姓吃得起药,做放心药店、建百年名店,不辜负温家宝总理的殷切嘱托。

### 依托品牌优势 提升企业知名度

公司依托宛西制药品牌优势,扩大企业文化宣传,提升企业知名度,继承和弘扬张仲景中医药文化,利用巨大的品牌优势和强大的集团资金支持,经过近六年的努力,在省会郑州及全省其他地市产生了良好的影响,在十八个地市均被视为地区标准店、形象店,名副其实的成为了中原医药零售连锁第一品牌,在一定程度上改写了我省医药零售连锁业在全国范围内一直处于弱势的局面,为河南的医药商业作出了较大的贡献。

发挥规模优势,从规范经营入手。随着公司门店不断拓展,经营规模不断扩大,初步完成了全省战略布局,确立了发展战略,为成为中原地区医药零售第一店奠定了基础。公司由成立之初的几家门店发展至今已达成186家门店,年销售额由不足千万元,现已达到4亿元,今年将达到5亿元。为扩大公司的发展,完善生产链,宛西制药集团于2009年在郑州管城金岱工业园区征地120亩,投资2亿元,启动建设了张仲景大药房物流配送中心、中药饮片生产线、中药现代化工程技术研究中心三大工程,一期建筑面积总计达2万平方米。郑州市主要领导先后到工地视察,对公司发展寄予厚望。建成的三大工程将为我公司提升仲景品牌,提高经济效益,立足中原,面向全国,强势发展提供重要的保障。

### 规范内部管理:

#### 无情的制度、有情的管理

企业的经营管理是全方位的、全过程的、需要全员参与的。张仲景在进行信息化网络建设的时候,虽然充分考虑了企业未来的发展,按照“过程控制管理”的指导方针,构建了“业务财务一体化”的管理模式。

日常监管上,公司制定三个保证:一是专家队伍,实行专家管理、专业管理。在公司总部、地区分部、

门店建立以执业药师为主的经营管理和质量管理三级队伍;二是随时用电脑远程监控,对物流、现金流等经营要素控制起来,药品实行批号跟踪,能监控到每一笔销售数据、每一盒药品;三是总部设运营督导和质量专员,他们根据公司的奖罚条例严格检查监督门店,同时给予工作指导。

### 通过专业化服务 提升专业品质

张仲景在发展过程中对“企业形象、店面形象、服务形象、产品形象”等方面也加大了投入,做了大量的工作。实行标准化管理,我们印制了《标准CI手册》、《门店标准作业手册》、《标准开店手册》、员工系列培训教材、《药师手册》和工具书,定期向顾客和会员发放《仲景健康手册》。在服务设施上我们又加大了投入,免费用于顾客的咨询服务。

以人为本,我们在员工教育训练上也做了大量工作以提升员工专业素质,提升门店专业化药学服务水平,真正做“小病当大夫,大病当参谋”。

一是建立轮训制度。专门针对门店新入职员工实行15天的脱岗培训,主要培训内容为企业文化、医药专业知识和各岗位流程,重点提升新员工的专业素质。同时老员工也可以参加轮训二次充电。二是开展岗位练兵活动。岗位练兵活动是立足本岗位,针对门店店长、执业药师、收银组、中药组、OTC组、处方组和非药品组7个不同的岗位,下发不同内容的练兵题库,定期考核,督促员工学习专业知识,培训每个员工成为某一方面的医药“专家”。三是建立员工等级考核制度,针对不同的岗位,定期进行医药专业知识和岗位技能的考核,不同等级的员工工资待遇不同,以此来激发员工自觉地去提升自己的专业素质。四是针对执业药师队伍,专门聘请医院的医师、大夫,针对不同病种定期系统培训,提升药师的专业水平。通过这一系列的培训,

员工队伍整体素质不断提高,凝聚力不断加强。

### 举办各种文化活动 与消费者心贴心

为了提升企业品牌,增强消费者对张仲景大药房的忠诚度和心中的地位,积极宣传中医药文化并组织活动,通过全面参与“中医中药中国行”河南站活动、张仲景医药科技文化节活动,公司从今年开始分春、夏、秋、冬四期,与河南省中医学院联合举办“仲景健康大讲堂”大型公益活动。张仲景大药房为社会创造财富,为员工创造机遇,为人类创造健康。张仲景大药房有高度的社会责任感,积极涉足社会公益活动。通过免费退换过期药公益活动、公益小药箱的发放延续活动、与红十字会联合组织向灾区大型募捐活动等,让社会各界真切看到了公司为人健康服务的真心和爱心,强化了宣传了公司高度的社会责任感,树立了公司良好的社会形象。

通过以上一系列文化活动,有效地传播了仲景中医药文化,让消费者近距离接触到了张仲景文化,体会了张仲景服务,体现了让老百姓放心,让老中医放心,让老祖宗放心的理念。

一系列公益活动引起了省内外医药文化媒体对张仲景大药房的关注。中国药品零售研究中心主办的“2009年度中国药品零售企业竞争力排行榜”评定工作,并荣获“综合竞争力百强”称号,特别是温总理亲自视察张仲景大药房,在国内为首例,大大提升了公司在国内医药零售行业的知名度。

总之,在省市各级政府和领导的大力关心和支持下,在广大消费者的厚爱下,公司经历了由小到大,由弱到强的发展过程。将会一如既往,坚持张仲景大药房是良心的事业,肩负起时代赋予的责任和使命。始终贯彻公司“重社会效益,重服务质量,真诚服务中原百姓”理念,为河南医药零售行业做出更大的贡献。



### “坐堂医”的由来

相传,汉代名医张仲景在长沙做太守期间,因医术高明,医德高尚而闻名方圆数百里人家。请他诊病的百姓纷至沓来,络绎不绝。为方便百姓,他便把府衙大堂作为诊治的场所,规定每月初一、十五两天专门为民诊病,解除患病,并且分文不取,这在百姓中传为佳话。为了纪念张仲景崇高的医德和精湛的医术,后来中药店多冠以“某某堂”,并把在店内为人治病的医师称为“坐堂医”,这一称呼沿用至今。