

# 中国药店



上半月刊

2013年01月 总第142期

www.zgyd.org

## 发现青年顾客

P48 康宁的新疆场 / P62 顾客反馈的取与用 / P74 维塔福：维生素电商称雄

ISSN 1009-5012



0 1 >

万方数据

9 771009 501133



2013年01月 上半月刊  
总第142期

# Contents 目录

## 32 每期关注 Cover Story 发现青年顾客



青年顾客的重要性正在上升，甚至已成为药店购买主力。这一趋势将引发一系列的革命性转变。

### 读者在线/12 业界动态

- 语录/16
- 数字/16
- 图片新闻/16
- 微语录/18
- 财经速览/20
- 企业行动/24
- 盘点/26

### 16 图片新闻



- P34 数据下的真相
- P37 瞄准年轻人
- P41 做年轻化的药房
- P44 复美Style

### 卷首语 From the Editor

- 4 为未来下注

### 终端透视 Retail Research

- 10 “重感冒”的应对术

### 圈点 Industry News

- 22 全国药店分级标准出台

### 深度 In-Depth Report

- 28 限麻“苦”了谁
- 30 仿制药质量一致评价的联动效应

**主管单位**  
中华人民共和国卫生部 Guided by the Ministry of Health of PRC  
**主办单位**  
中国整形美容协会 Chinese Association of Plastics and Aesthetics  
**编辑出版**  
中国药店杂志社 Published by China Drug Store Report Press

**常务副主编 Executive Managing Editor**

郝岚 Hao Lan

**常务副社长 Vice President**

贺晓波 He Xiaobo

**高级顾问 Senior Adviser**

关平 Peter Guan

**执行主编 Chief Executive Editor**

徐国 Xu Guo

**编辑部主任 Director of Editing Department**

赵振基 Zhao Zhenji

**记者部主任 Director of Reporting Department**

王军 Wang Jun

**编辑/记者 Editors/Reporters**

周玉涛 Zhou Yutao 张叶 Zhang Ye 苏洋 Su Yang

于素文 Yu Suwen 赵安琪 Zhao Anqi 唐舜莉 Tang Shunli

刘瞳 Liu Tong

**研究部主任 Director of Research Department**

赵振基(兼) Zhao Zhenji

**美术总监 Art Director**

武蕴韬 Wu Yuntao

**美术编辑 Art Editor**

于淑丽 Yu Shuli 张岩 Zhang Yan

**美术助理 Assistant Art Editor**

王银红 Wang YinHong

**培训总监 Director of Training Department**

张朝明 Zhang Chaoming

**网站主编 Web Director**

杨剑英 Yang Jianying

**网站技术主管 Web Technical Manager**

范壁 Fan Kun

**网站编辑 Web Editor**

关欣 Guan Xin

**常务副社长助理兼广告部总监 VP assistant & AD director**

王莹 Wang Ying

**广告部副总监 Vice Advertising Director**

温青 Wen Qing

**高级客户经理 Senior Account Manager**

史建 Shi Jian

**客户经理 Account Manager**

李亮 Li Liang 徐云东 Xu Yundong

**市场部经理 Marketing Manager**

冯晓静 Feng Xiaojing

**发行部主任 Director of Circulation Department**

刘海芳 Liu Haifang

**发行主管 Circulation Manager**

龙雨红 Long Yuhong 何坤 He Kun

李来兴 Li Laixing

**行政部 Administration Department**

袁慧慎 Yuan Huizhen

**常年法律顾问 Law Advisor**

程世祥 Cheng Shixiang

**智慧支持** 北京安盛友邦药店管理顾问有限公司

**副总经理 Vice-general Manager**

张朝明 Zhang Chaoming

印刷:北京奥天图彩印刷有限公司

国内统一刊号:CN11-4476/R

国际标准刊号:ISSN1009-5012

邮发代号:2-387

广告许可证:京东工商广字第0424号(1-1)

订阅处:杂志社或全国各地邮局

邮寄地址:北京市安外邮局881信箱

邮编:100011

电话:010-51667828 51667829

传真:010-84129101

E-mail: zgyd229@163.com

网址: www.zgyd.org

订阅服务专线:010-51667829

本刊保留一切法律追究权利

版权所有, 未经允许, 不得转载本刊文字及图片

定价: 每期8.00元 全年192.00元

### 公司 Company

48 康宁的新疆场

### 海外 Global View

50 德永药局的居家医疗业务

52 沃尔格林+联合博姿=? (上)

54 制度+人: 启康发展的双引擎

56 巴西: 药房与超市争锋

### 运营 Operation

60 建立总部任职资格体系

62 顾客反馈的取与用

66 “节后营销” 双管齐下

### 商学院 Forum

68 买铺, 开店

### 调查 Investigation

70 2012年网购行业: 高增长与微调

74 维塔福: 维生素电商称雄

### 专栏 Column

78 日本流·口腔护理品卖场的创新之路

80 人本时代·全面薪酬回报的体系建构

82 数字化运营·品类定位与商品线规划

84 老葛话营销·多屏时代的传播曲线

### 零售圈 Retail sector

86 网络消费, 让顾客做主

88 便利店联姻快递业

90 “长不大”的便利店

### 供应链 Supply Chain

92 医药营销需要“好声音”

94 佐今明: 从细分到一体化

### 后窗 Leisure

96 开卷



## 48 康宁的新疆场

开拓门店和精细化管理, 两件事其实是一件事, 相辅相成。



## 62 顾客反馈的取与用

妥善处理各式各样的顾客反馈, 有助于企业准确认知自身问题, 促进内部优化与提升。