

一个医药门店的蝶变

——访德生堂集团董事长龙岩

赵明智



德生堂集团董事长龙岩

做,要有新形式、新办法。

先要做大,这是前提和基础。龙岩深知这一点,他首先想到把药店搬到人流密集商业繁华的一个叫“金三角”的地方,又吸纳几个志同道合的朋友,形成一个小小的团队,集中团队智慧探讨摸索新的创业路径。随后,他们把“为患者服务,为大众的健康服务,为广大市民的安全用药服务,倡导健康文明的生活方式”确定为服务宗旨,并决心要贯彻到创业发展的全过程。

在理想、宗旨的引领促进下,跟随时代发展的脚步,龙岩转变思想观念,他的眼界视野变得宽阔,有了创业决策的思路。在买断乔迁后的当年,他就积极探索成立了“德生堂健康服务公司”。以当时最为前沿的公司形式改造了原来的门诊药店,并为即将到来的连锁经营搭建好了平台。

随着国家允许社会民营资本进入医药流通领域的消息传来。龙岩敏锐地预见到千载难逢的机遇,立即行动起来,在药监部门的大力支持下,克服资金、人员、技术等种种困难和障碍,一鼓作气开出10家门店,组建起金昌市第一家医药连锁企业——德生堂医药连锁有限公司,开启了民营医药企业参与药品流通竞争的先河。两个月后,由全省各市、州药监部门代表参加的零售药店现场会及GSP(产品供应规范)认证观摩培训会,在德生堂医药连锁有限责任公司举行,德生堂成为甘肃首家通过GSP认证的连锁药店。

如果是一般的人,到此应该要停顿一下,或者就此止步,在此深耕细作,奋斗打磨。但龙岩是有超越性思维的人,目标和理想不止于此。

“我的奋斗,必须要配得上我的理想,我的信仰。我们的奋斗,必然是马不停蹄,风雨兼程。”龙岩坚定地说。

2004年3月,在邻近的张掖市,开设了第一家跨区域连锁门店——张掖鼓楼德生堂大药房。2005年1月,与德生堂连锁经营配套的医药物流中心——甘肃德生堂医药批发有限公司,在兰州隆重挂牌,实现了德生堂工作重心的战略转移。10月,德生堂与全球最大的医药连锁公司——美国美信国际医药连锁合作,极大地提升了公司的管理技术、专业水准和服务水平。

经过短暂的巩固提高,龙岩又向更有发展空间和机会的北京进军。2009年6月,德生堂北京时代千方大药房有限责任公司在北京成立。

天道酬勤,更酬用心干事勇于创新发展的人,这一次,龙岩用了10年的时间,完成了从小城金昌到省城兰州,再到首都北京的三级跳。

三级跳后,龙岩立即从全国乃至全球医药行业发展的最新动态和发展趋势出发,逐步实施整体布局的进一步扩充完善和内部体制机制的改革创新。

通过北京的平台,龙岩在和全国乃至全球同行的交流沟通中意识到,未来的药店竞争,不仅仅是门店之间的竞争,而是供应链系统性能的竞争。药店联盟,这种新的组织形式即将成为医药行业未来的发展趋势,当时国内许多地方已经在做。占全国三分之一面积的西北五省区,地域辽阔,城乡差别大,居住分散、物流成本高,医药销售更需要这种联盟形式。整合单体药店、连锁公司、物流公司、制造厂商等各方面资源,打造优质的“生态园”式的供应系

统,成为新的目标。

2010年11月,由中国医药物资协会、全国工商联医药业商会、中国成长型医药企业发展论坛主办、全国工商联医药业商会连锁药店委员会、德生堂医药连锁公司承办的“中国药品零售(兰州)高峰论坛”暨大西北药店联盟成立大会隆重召开,由龙岩任理事长的大西北药店联盟在兰州宣告成立。

这个大西北医药联盟,它不是多个药店之间的“积木组合”,而是营销战略的“科学集成”,真正从体制机制上实现了连锁药店、医药物流公司、医药配送公司、单体药店共同组成的“生态型”药店联盟体,有效整合了各方面的资源,利用现代化的网络平台、即时通讯、报刊杂志等手段,实现了低成本的联动采购,形成一线品牌统一采购,二线品牌区域代理的优势,打造出一条通畅、高效、便捷的药品采购信息和配送渠道,有效地降低了联盟成员的运营成本,提高了联盟成员的竞争力。

2012年2月,甘肃德生堂大药房连锁经营有限公司取得《互联网药品交易服务资格证书》,成为西北第一家网上药店;9月,入驻天猫医药馆,德生堂大药房旗舰店开业。11月德生堂旗下独立B2C网上药店111医药馆上线。

中国多年改革开放的历程,是一部不懈创新创业的史诗。龙岩创业发展的历程,和国家改革开放的历程是同步共振的。不断创新超越,始终是他们的灵感。

“我做医药事业,至今已有一定的规模和水平,但我们还在继续努力精心地做。与最初的创业意愿相比,体验和感悟已有所不同。现在我们的目标,不只有经济效益和利益,更重要的是对内心世界的回应。目前我们还在做下一步的发展规划,设定下一个更长远的目标。创业创新没有终点,有的是一个又一个因此而更加愉悦的生命体验。”龙岩如是说。

“未来的中国医药零售一定是线上线下、医药销售和服务高度融合的形态,能给顾客提供全渠道无缝隙的医药销售和医药服务的企业,才是有希望有大作为的企业”。龙岩认为,站在行业角度、顾客角度来看,“顾客最终需要的是健康。我们是做医药的,要时刻关注公共健康,这也是我们改变他人,改变世界的宝贵资源和机会。因此,我们医药零售企业业务,要随时代发展和民众对医药健康服务的新需求相适应,要相应增加健康管理,慢病预防控制,专业用药指导等医药服务内容,才能持续持久健康地发展。”

基于这样的认识,龙岩提出三到服务理念,即“到社区、到家庭、到身边”,就是把连锁药房开到社区,使线下药店在物理的距离上离百姓更近更便捷。同时利用B2C、O2O、VR等方式,通过互联网平台和手段,把药品、服务送到家,送到办公室、飞机、火车等每个人的身边,使药店、医师、药师与患者,与有各种医药服务需求的人们建立无缝连接。

有人惊奇于龙岩的创新超越发展能力,想不通一个中医药中专学校毕业的医生,哪里来那么多的新思路和新办法,竟然能从一个边陲小城一路走来,成长为中国药房生态的倡导者和引领者。其实,研究他成长发展的历程就会发现,一个人,最初什么学历不重要,重要的是你在创业奋斗的路上还有没有不断地学习,不断地吸收、接受新知识、新观念和新思想。就如古人所说,“半亩方塘一鉴开,天光云影共徘徊,问渠哪得清如许,谓有源头活水来。”

源有活水 实干巧干是根本

龙岩最初是一个中专毕业生,但他从没因此而束缚自己,甫一工作,就进入创业状态。在最初工作的三、四年间,就创办了两个科室,争取到了赴外学习进修的机会,救活了一个濒临关闭的小药店。关键是自己独自锻炼提高拓展视野争取到了相对独立的空间,一个小小的平台,实现了一个医药门店的蝶变。

中专毕业,仅仅是个起点。最初创办那个针灸科,除了针灸知识的精进之外,还有沟通协调、管理知识的学习和能力的锻炼。到北京进修,不仅是医学知识的提高,还有思想观念的转变。此后的30多年间,又先后到兰州商学院、中国医药大学、清华大学、北京大学学习深造,一刻都没有停止过。他的学习进修与他的创业发展,企业及个人的成长相互促进,一同前行。

知识产生思想,带来使命,新知识新思想会给原有的使命理想注入新的元素、新的动力。从小药店发展成为医药销售知名企业,新知识新思想,不断深化的新使命新理想,就是发展的动力源泉。

不断地学习、思考,不断地转变观念,都很重要。但学习思考所得很快转化为行动,才更重要。龙岩和他的团队,不仅善于学习思考,善抓机遇机会,更善于行动,属于执行力超强,敢于引领潮流的创业者和创业团队。当今时代,敢于勇立潮头,具有引领潮流的能力,也是一种优质资源和软实力。你看看他们能从一个边陲小城,一步步走向全省,走出甘肃,走出西北,直至发展成为中国药房生态的倡导者和引领者,医药零售界的知名企业,就是他这一河始终流动的活水浇灌出来的巨大成果。

自强不息 人才集聚是基础

事业要长久可持续发展,人才是第一位的资源要素。龙岩的创业起步,就是因为他本人、几位早期的合伙人和出手帮忙的“贵人”都具有比较长远的眼光、敏锐的感知能力、果敢的决策能力和执行能力。尽管一无所有,还是义无反顾地走上了创业发展的路子。他一路打拼的经历告诉他,团结凝聚起优秀的人才队伍,且对企业有很好的发展预期,才能撑起一个骨架宽大而又运转良好的企业管理体系。这个体系一旦形成,就应该是灵活强健的,再加上企业内部不断地深度优化,就可以实现企业长久健康可持续发展。

关于人才的培养使用,龙岩有自己的一套办法,就是“用系统来复制基础人才,用机制来锻造骨干人才,用平台来推进管理人才,用理想来团结精英人才。”具体讲,三个方面的路径。一是用他的事业平台乃至个人魅力吸引团结凝聚他的骨干团队和精英人才,形成他的核心管理和运营团队。这些年来,他的企业一直在不断扩展壮大,他的核心团队对企业一直有很好的发展预期,一直处于超稳定和稳步扩展状态。二是经常严格地培训提高,他认为,职业培训是企业给员工的福利,也是给企业自身的储蓄。他们与若干所医药学校签订人才培养协议,互为实习基地和培训中心,每年度吸收优秀毕业生为企业补充新鲜血液,同时定期输送员工到学校培训进修。凡关键岗位均按国家相关规定配备具有医学或药学专业中

专以上学历的优秀人员。三是借鸡生蛋,借智发展。借助自己举办的“中国药品零售高峰论坛”,大西北联盟内部的即时通讯、报刊杂志、学习交流等平台,随时了解吸收业界最新动态、信息及最新想法,及时跟进调整、完善自己的计划方案;通过频繁参加国内外各种论坛、研讨交流等机会,汲取各方面信息智慧,浇灌出企业经营团队蓬勃发展之花。

厚德载物 社会责任勇于担

从创业起步时,龙岩就把“为患者服务,为大众的健康服务,为市民安全用药服务,倡导健康文明生活方式”确定为服务宗旨,积极参加“人民健康大讲堂”健康科普进社区系列公益活动。他倡导“小药店,大健康”理念,认为医药企业,不可以只注重一人一药的运用是否精到科学,更要关注社会层面疾病预防意识和科学健康观念的增强。进入电商领域后,他又提出,要把药店建设成为一种可以为患者带来愉悦体验的购药环境,为最广大民众进行健康促进与教育、普及健康知识、更新健康理念、提供各种新型健康产品和健康服务的“大健康”空间,从而使小药店成为健康大产业。牢记自身承载的使命,不忘初心,严格自律、规范经营,全心全意打造政府放心、群众满意、质优价廉、方便快捷的医药健康服务。

龙岩很早就加入了具有深厚民主科学传统的九三学社。因为其积极参与的热情和奉献精神,后又被九三学社推选,担任过很长时间的政协委员。每年的政协全体会议或是某种要求他参加的专题议政会议,他都视为本职工作之一部分,无论身在国内国外,都要赶回来参加。“在这个组织里面,不仅有归属感,更有一种主人公的感觉。政协是个人才荟萃的大熔炉,参加政协会议,不仅能够接触了解最新的观念、信息和社会经济发展动态,还能就经济社会发展、民营企业发展以及健康促进教育等方面的问题,畅谈感受感想,发表意见建议。我觉得这是代表我们这个群体履行社会责任最为庄严神圣的时刻,从来不曾忽视懈怠。”

在担任政协委员期间,龙岩还积极参加政协九三学社组织的送医、送药下乡活动,由他资助,市政协组织的一个为贫困乡村送医送药、扶贫帮困、奖优助困助学活动,一直延续10余年之久,成为市政协的一品牌项目,曾得到省、市政协、广大政协委员和民众的一致好评。2008年“5·12”大地震,他们以最快速度向灾区捐款8万多元;每年“八一”、国庆节前夕,公司都要为老红军、伤残军人等共和国功臣赠送价值数万元的保健药品和优惠卡。几十年来龙岩和他的企业累计为各项社会事业捐助资金实物合计数百万元。

行稳致远 创新发展无止境

医和药,源于早期人类的渔猎和采摘,伴随人类一起产生、发展,并促进人类的繁衍生息。人类产生以来的数百万年间,人们对医药的认识,始终在进行之中。史前神话传说中遍尝百草的神农,古文时期期的医圣西波克拉底、张仲景,药剂鼻祖格林,医药学著作《黄帝内经》《神农本草》《本草纲目》等,都是人类对医、药认识不断深化的重要成果。至今为止,医、药作为诊断、治疗和预防疾病的手段、方法和产品,其基本的职能并没有改变,只是品类众多,功用更加明确强大。所不同的是,医和药都已经成为特殊商品,关乎国家社会发展、人民生命安全和民众身心健康。作为生产、销售医、药的企业和企业家,要与时俱进,不断深化对自己职责和使命的认识。

“我在决定做药店时,脑袋里面实际上已经有现在这种连锁药店的模糊影子了。”龙岩说,“当时就觉得,在中国,或在世界的任何地方开设像现在这样的药店,让患者、民众最便捷、最舒心地得到治疗和健康服务,我们的工作、奋斗乃至生命才有了神圣的意义。”

事实上,从创业之日起,龙岩和他的团队就一直在向这个目标奋斗,马不停蹄,风雨兼程,边探索边巩固边提高,始终向着更高的目标前行。一个企业、一个组织,它的发展能力、竞争力以及它对社会的作用,是由社会发展环境、国家政策以及科技发展成果等各种因素共同作用的结果。龙岩说,“我们个人的努力,只是很小的一部分。而且,我们个人的努力,也是借助社会发展环境、国家政策以及科技发展成果等,来实现和放大的。我们很欣慰,我们遇到了一个空前的时代上升趋势和科技成果集中喷发时段。当然,时代是有水性的,只有那些能够深刻理解时代水性,顺着大潮不懈奋斗的人和企业,才会走得很远。我很欣慰,能够深刻理解时代水性,顺着时代大潮走出来的那些人中间的一个。”