

会员信息出错惹风波，“老百姓”相关负责人回应背后： 零售药店存量竞争，电话营销抢夺流量

8月16日，一则“老百姓大药房旗下药店登记顾客会员名为‘畜生’”的话题冲上微博热搜，药房上市企业老百姓被推上风口浪尖。

记者注意到，上述事件的起因是一位顾客买药付款时偶然发现自己的会员姓名被写成“畜生”。他推测，可能是自己4年前曾接到过推销电话，他在电话中骂过该店的员工，名字可能是那时被改的。

实际上，李先生不是第一位接到过药店推销电话的顾客，老百姓也不是唯一会给顾客打电话的药房。

很多药房会通过电话推销来构建私域流量、增加用户黏性。国内一家大型连锁药房高管在接受记者电话采访时谈到，药店半径3公里以内的慢病客户属于私域流量，周围很多药店，就看谁与客户黏性更强，定期与这部分客户联系，提供用药提醒、促销优惠告知等服务。

公司已发致歉声明

据了解，此次涉事门店湖南长沙永康堂大药房岳麓店，系老百姓大药房于今年1月收购。

老百姓相关负责人向记者发来公司对于此事的致歉声明。老百姓方面表示，会员名称录入错误系永康堂大药房原有的会员信息错误导致，目前已更正完毕，并向该顾客真诚沟通、道歉，已取得该顾客的谅解。

老百姓还强调，截至事发前，公司未排查到会员名称录入有误，确有失察之责。有鉴于此，公司已针对老百姓全国门店会员启动全面排查，加强会员系统管理，杜绝此类事件再次发生。

实际上，给顾客打电话是很多药房的主要营销方式。前述高管说，药店都要做自己的私域流量，主要就是3公里范围内的客户，其中慢病顾客和中老年人是主要客户群。这些人通常不是通过公域的方式与药店有联系，而是由于长期病痛与药店有联系。考虑到市场竞争，药店需要增加与这部分群体的黏性，其中一种方式就是电话回访，提醒顾客买药。

如果把京东、拼多多、淘宝等公域流量比作“大河”，前述高管所说的私域流量就是药店的“鱼塘”，消费者是“鱼塘”中的“鱼”。药店只有通过微信公众号、网店、微信群、APP官网等不同平台，用促销、积分兑换、折扣等不同方式对他们进行有效的管理、维护、

运营，让他们稳定地停留在“鱼塘”中，不断复购，还可以把亲朋好友拉入“鱼塘”中。

但现实情况是，一名慢性病顾客住家的3公里范围内，药店数量往往超过一家，因此私域流量的维护频率和方式变得尤为重要。

“客户的需求都不一样，做服务很难，弄不好别人就可能骂你，或者挂电话。”该人士直言，虽然打电话不一定直接有效，但大家还是会打电话提醒老人家记得买药，主要还是因为药店竞争太激烈，一位慢性病顾客周围几个药店抢，这时候就要比谁做得更好。

湖南一家中型连锁药房的市场负责人也告诉记者，他们也会选择性地给一些顾客打电话，主要还是优质会员，但频率没有大连锁那么高，基本就是在会员日或者大促销时。这种选择也是有技巧的，他们也会给药店员工培训。比如药房固定消费人群以老年人居多，可以结合老年人的消费特点和心理，首次到店消费留下联系方式、添加微信可以获得小礼品，还可以提供送药上门服务。

在网络上，药房培训内容铺天盖地，绝大多数都会提及私域流量。一位从事药店培训的业内人士则直言，药店私域流量池不是做不做的问题，而是必须要做、花大力气去做，越早做就越能享受流量红利，增加用户黏性。

药店生存越来越难

李先生的遭遇在网上迅速发酵，很多网友表示，自己接到过药店人员的电话。从多位从业者对记者的反馈来看，这个行业已经很“卷”了。

2018年，我国药店总门店数量达到48.9万家，行业内就喊出药店数量趋于饱和的声音。但对比最新数据，药店还在越开越多、越开越密。

国家药品监督管理局发布的2021年三季度《药品监督管理统计报告》显示，截至2021年9月底，全国共有《药品经营许可证》持证企业60.65万家。其中，单体药店25.12万家，零售连锁总部6658家，这些总部旗下的零售连锁门店合计33.53万家，批发企业1.34万家。药店连锁化率为57.17%。

但截至目前，业内预期的处方药外流、网售处方药放开等政策，都还没有出台，药店生存越来越难。

东莞国药集团有限公司总裁尹剑锋近日接受媒体采访时谈到，按以前的标准，5000人一家药店是一个能赚

钱的标准，后来降低到3000人，但像东莞1200多万常住人口有7600家药店，平均一家药店覆盖不到1600人，这样肯定有很多门店亏本。

在这种环境下，药房拓展会员和构建私域流量的能力变得至关重要。据媒体报道，老百姓处方药采购中心资深总经理何感在西湖论坛上介绍，根据调研，零售连锁药房在发展的过程中痛点频现：一是，75%的受访人表示会员以及患者黏性能力有待于提升；二是，83%的受访人认为慢病患者管理的维护及依从性是运营目前的痛点；三是，70%的受访人认为药师能力不够；四是，51%的受访人认为公司的会员以及患者的拓展能力不够。

中信证券研报也认为，未来全国存量医保门店面临规范化洗牌，单纯依靠地域和固有医保资源的中小连锁经营压力加大，行业集中度有望加速提升，有能力和资格对接门诊统筹的门店将持续向头部企业集中。

(每日经济新闻)



雄安新区：承接疏解项目建设有序推进

河北雄安新区容东片区及雄安·电建智汇城建设项目夜景(8月17日摄，无人机照片)。

当前，河北雄安新区处于承接北京非首都功能疏解和大规模开发建设同步推进阶段，高标准、高质量、高效率推进重点片区基础设施和配套公共服务设施建设，重点承接疏解项目建设正在按照节点有序推进。

(新华社)

上海启动滴水湖AI创新港建设

加快人工智能产业发展，上海又有新举措。18日，在中国(上海)自由贸易试验区临港新片区，滴水湖AI创新港建设启动。启动仪式现场，共有超过40个人工智能产业项目签约入驻，总投资额超过300亿元。

据介绍，签约入驻滴水湖AI创新港项目覆盖智能芯片、自动驾驶、算力算法、数字孪生等领域，这批项目集中签约入驻，将带动更多先进技术成果在临港新片区落地转化。

打造滴水湖AI创新港，是临港新片区加强产业集群化发展的重要举措。中国工程院院士、上

海交通大学校长林忠钦说，上海交通大学将全面参与构建临港新片区前沿产业体系，推动更多原创成果在临港新片区落地转化，吸引更多科研人才到临港新片区建功立业。

当天，临港新片区还发布了《临港新片区大力培育人工智能产业行动方案(2022-2025)》和“临港新片区首批人工智能应用场景清单”。临港新片区明确，将以智能网联汽车、服务机器人、交互终端、智能穿戴和无人机领域为突破点，持续做大高端智能终端规模。

(新华社)



德国杜伊斯堡中国园林修缮后重新开放

8月17日，游客在德国杜伊斯堡郭趣园参观。

在中德两国专家为期数月的全面修缮下，坐落在德国杜伊斯堡市动物园内的中国园林郭趣园17日重新开放，迎接游客到来。

(新华社)