

您看顧健康的好鄰居

東海藥局 以人為本的健康超市

文、攝影／洪詩茵 圖片提供／東海藥局



以熱忱、親切的服務，提供專業的健康諮詢與服務。

創立於1973年的台中豐原東海藥局，在第二代接班人張振祥先生力求轉型的努力下，6年時間，谷底翻身，從每況愈下到業績穩定成長，從夫妻兩人親力親為到聘僱5位員工，且得以退居幕後運籌帷幄，他直言，一路都是在摸索中碰撞與學習，慢慢體悟「服務」是核心價值，深耕在地保健服務，致力於優化服務態度，創造沒有壓力的銷售情境，並透過會員制強化個人化服務，打造乾淨、豐富、整齊、讓人一目瞭然的購物環境，翻轉一般藥局予人的生硬感受，價格公道、品牌多元、藥品齊備，提供一站購足的體驗，為人們營造更愜意美好的健康生活。

主動出擊 爭取轉型時機

常聽人說創業艱辛，其實，接班更是不易！由於

父親是中盤藥品批發，從小耳濡目染的張振祥，在求學階段結束後，就選擇進入其他藥局，從基層做起，學習藥局門店經營，累積服務銷售的經驗，為未來接班做準備。而在等待接班的13年期間，他亦持續關注家中藥局的經營情況，發現業績連13年負成長，敲響了他心中的接班警鐘，當時他想：「藥局再不改變，將來會變成一個爛攤子，即便未來接手也會失去價值，淪落到不如『打掉重練』的結局。」於是他選擇主動出擊，和父親協議接班計劃，爭取藥局經營權。

最初接手經營，張振祥最大的阻礙並非來自外部、而是內部，他坦言，由於父親是中盤藥品批發，所以比較重視店家（藥局），但時代在改變，業績的負成長也證實這種商業模式的式微，他希望藥局能轉型「零售」，以民衆為主力客戶群。透過反覆



張振祥夫妻（右上）與員工感情融洽深厚。



店內乾淨明亮，商品排列整齊、一目瞭然。

溝通協商，父親終於願意完全放手，由他全權操盤藥局的營運。

接手經營 回歸服務本質

接手藥局營運之後，依憑過往的服務經驗，張振祥拋出的第一項策略，就是改變對顧客的態度，「人對了，什麼都對了！」他指出，藥局是服務業，而服務態度是服務業最基本的核心，光是這項改變，就讓店內生意有所好轉。

再而，就是服務品質的再進化，他提到：「藥局本就有一套電腦內帳系統，這套系統即包含會員資料的建置功能，於是我們決定善用這套系統，於藥局內推出會員制，只要加入會員，就能夠享有優惠價格，大多數顧客都願意加入，促使藥局快速累積一群忠實會員；同時，我們也運用會員資料輔助客戶服務，紀錄每位顧客的特色或嗜好，藉此拉近與顧客之間的距離。在顧客購買藥品以及保健品的時候定期請他們回店健康諮詢，了解用藥方式是否正確，並提供關懷服務，透過綿密的服務網絡創造客戶的黏著度與高回購率。」

價格透明 營造友善空間

至於藥局的裝潢與陳設，張振祥直言，因為接手時的起點低，他沒有歇業裝潢的本錢，但也明白環境是藥局予人的第一印象，於是採邊營業邊裝潢的策略，一個角落一個角落地打造他理想中的空間，慢慢改變店內的氛圍。最讓人眼睛一亮的就是藥局的門面，一整片螢光黃的膠囊櫥窗，強化藥局印象之餘，亦給予顧客耳目一新的感受。

此外，有別於多數藥局，走進東海藥局，仔細觀察貨架上的商品，更會驚喜於每個商品上面都有價格標籤，張振祥表示，價格透明化有助於降低顧客的選擇壓力，創造沒有壓力的購物體驗，而且他對店內商品的價格競爭力有信心，他們省略廣告行銷的預算，將節省下來的預費回饋給顧客，提供顧客CP值最高的商品選擇。

雖然學習過門店銷售，但對經營與管理完全陌生的張振祥，全部都是從零開始摸索，如何叫貨、如何找廠商、如何做倉儲管理...，他苦笑坦言：「真的不容易！」但他掌握藥局經營的核心精神與價值，堅持落實三項策略，改變服務態度、優化客戶管理（會員制）、改善門店裝潢與陳設，致力打造一個沒有壓力且友善的環境，期許藥局成為社區民衆最愛逛的健康超市。



每個商品都明確貼上價格標籤，價格透明化。



東海藥局位於台中市豐原區豐東路上。



一整片螢光黃的膠囊櫥窗讓人眼前一亮。

佛心策略 追求永續成長

謙稱經營管理門外漢的張振祥，短短 6 年時間，就讓一家藥局起死回生，業績穩定成長，在台中市豐原區豐東路上五家藥局的激烈競爭下，硬是闖出一番亮眼格局，成為在地民衆信任的健康好鄰居，「以人為本」是他成功的最大倚仗。而在藥局員工的管理上，他亦秉持「以人為本」的概念，以員工擁有幸福美滿的生活為依歸，致力營造輕鬆愉快的工作環境，上班時間免費供餐，彈性通融員工接送小孩之類的需求，更提供業績抽成，而且團績達標還可再抽成，誘發員工自動自發學習的企圖心，佛心的管理策略締造了藥局至今零離職的紀錄。

而具備未來觀的他也早就開始布局接班，培養第三代、也就是他的子女未來接班的資本，他直言：「在小孩國小五、六年級的時候，我就告訴他們『接班計劃』，希望他們未來能考取藥師，兩個小孩也不排斥，現在小孩已經高一，正按部就班朝著目標

進修學習。」

在藥局營運穩定成長後，張振祥即充分放權、退居幕後，現在主要負責藥局的行銷企劃與業績盤點，在藥局成長曲線停滯或向下時，適時提出關切與詢問，檢視原因，督促員工改變與挑戰。對於未來，抱持永續思維的他，以對抗通貨膨脹為本，期許藥局的業績能夠維持每年二、三成的穩定成長幅度，如此，藥局永續經營、員工生活有依、顧客也擁有看顧健康的好鄰居，創造對經營者、員工與顧客都好的「三贏」美好願景！¹⁸

用藥小叮嚀

服用抗生素類型藥物，切忌沒有按時、定量服藥，或在症狀舒緩時自行停藥，自行停藥將導致人體產生抗藥性，對後續的治療效果不彰。正確應遵照醫囑用藥，調整生活習慣及飲食，定期補充營養保健食品。