

大健康产业与养老产业融合理论下中小企业的服务优化与市场营销策略

李泽乾

宁夏财经职业技术学院 宁夏银川 750021

摘要: 随着我国人口老龄化进程的加快,大健康产业与养老产业的融合发展成为趋势。在此背景下,中小企业作为产业发展中的活跃力量,面临着诸多机遇与挑战。本文基于大健康产业与养老产业融合理论,分析了这一融合趋势下中小企业服务优化与市场占位的重要性,探讨了当前中小企业在服务内容、质量以及市场定位等方面存在的问题,提出了相应的服务优化策略,包括拓展多元服务、提升专业化与个性化服务水平等,同时阐述了市场占位策略,如聚焦细分市场、强化品牌建设等,旨在助力中小企业在两大产业融合的浪潮中实现可持续发展,提升竞争力并更好地满足老年群体的健康养老需求。

关键词: 大健康产业; 养老产业; 产业融合; 中小企业; 服务优化; 市场占位

1. 引言

近年来,我国人口老龄化程度日益加深,老年人对健康养老服务的需求呈现出多样化、高层次的特点。大健康产业涵盖医疗服务、健康管理、养生保健等多个领域,养老产业则聚焦老年人的生活照料、精神慰藉等方面,两大产业的融合发展具有广阔前景。中小企业在这一融合过程中虽具有灵活性、创新性等优势,但也面临着激烈的市场竞争和资源有限等挑战。如何通过服务优化与合理的市场占位策略,在大健康产业与养老产业融合的大环境中脱颖而出,成为中小企业亟待解决的重要问题。

2. 大健康产业与养老产业融合概述

2.1 产业融合的内涵

大健康产业与养老产业融合是指通过技术、业务、市场等要素的渗透、交叉与重组,打破原有的产业边界,形成新的产业形态和发展模式。例如,将健康管理服务融入养老社区的日常运营中,或者在养老机构中设置专业的康复医疗科室等,实现资源共享、优势互补,为老年人提供更全面、综合的健康养老服务。

2.2 融合的驱动因素

2.2.1 政策支持

国家出台了一系列鼓励健康养老产业发展的政策,如对养老机构提供医疗服务给予补贴、推动医养结合模式等,为两大产业融合营造了良好的政策环境,引导资源向融合领域倾斜。

2.2.2 市场需求

老年群体对健康和养老服务质量的要求不断提高,单纯的医疗服务或生活照料已难以满足需求,他们渴望集健康管理、疾病预防、康复护理、休闲娱乐等多功能于一体的综合性服务,这促使产业不断融合创新。

2.2.3 技术进步

信息技术、医疗技术等快速发展,使得远程医疗、智能健康监测设备等得以应用,为大健康产业与养老产业融合提供了技术支撑,打破了服务的时空限制,提高了服务的可及性和便捷性。

3. 中小企业在大健康产业与养老产业融合中的现状与问题

3.1 服务内容方面

3.1.1 服务单一且缺乏整合

部分中小企业往往只专注于某一特定服务领域,如仅提供简单的生活照料服务或基础的健康体检项目,未能将大健康产业和养老产业中的多种服务进行有机整合,难以满足老年人多元化、综合性的需求。

3.1.2 对新兴服务涉足较少

面对如老年心理健康咨询、个性化营养膳食搭配、虚拟现实康复训练等新兴服务领域,很多中小企业由于技术、人才、资金等限制,缺乏足够的投入和开发,导致服务内容滞后于市场需求的发展趋势。

3.2 服务质量方面

3.2.1 专业人才短缺

大健康与养老融合服务需要具备医疗、护理、康复、心理等多方面知识和技能的复合型人才，但中小企业往往难以吸引和留住这类专业人才，使得服务的专业性和精准性大打折扣，影响服务质量。

3.2.2 服务标准不统一

在行业内，中小企业缺乏统一规范的服务标准，不同企业在服务流程、质量把控等方面存在较大差异，导致消费者对服务质量难以形成稳定预期，降低了整体信任度。

3.3 市场定位方面

3.3.1 同质化竞争严重

许多中小企业在市场定位上缺乏精准性，没有深入挖掘自身优势和特色，提供的服务和产品与其他企业高度相似，陷入同质化竞争的困境，只能通过价格战等低端手段争夺市场份额，利润空间不断被压缩。

3.3.2 忽视细分市场挖掘

对老年群体内部的细分市场，如高龄失能老人、空巢老人、高知老年群体等不同需求特点关注不足，未能针对特定细分群体开发专属的服务和产品，错失了很多潜在的市场机会。

4. 大健康产业与养老产业融合下中小企业的服务优化策略

4.1 拓展多元服务内容

4.1.1 整合健康养老服务链条

在大健康产业与养老产业深度融合的背景下，中小企业需打破传统服务的局限，将医疗保健、康复护理、生活照料、精神文化等多种服务有机融合，构建全面且连贯的健康养老服务链条。例如，建立综合性养老服务中心，不仅提供日间照料、定期健康检查、康复训练等基本服务，还开设老年大学课程、文化娱乐活动等，让老年人在一个地方就能享受到从身体健康维护到精神文化滋养的全方位服务。这样的整合可以有效提高服务效率，提升企业的综合竞争力。

4.1.2 积极涉足新兴服务领域

中小企业应紧跟行业前沿技术和服务理念的发展趋势，加大对新兴服务领域的投入和探索。比如，引入先进的智能健康监测设备，如可穿戴设备、智能床垫等，实时收集老年人的健康数据，如心率、血压、睡眠质量等，并及时反馈给医护人员和家属。同时，利用互联网技术搭建远程医疗咨

询平台，让老年人能够随时随地与专业医生进行在线咨询，获得及时的医疗建议。此外，开展老年心理健康辅导课程，配备专业的心理咨询师，关注老年人的心理健康，通过心理疏导、情感陪伴等方式，满足老年人的心理关怀需求，提升服务的新颖性和吸引力，使企业在激烈的市场竞争中脱颖而出。

4.2 提升服务专业化与个性化水平

4.2.1 加强专业人才培养与引进

专业人才是提供高质量服务的关键。中小企业一方面要与高校、职业院校等建立紧密的合作关系，根据大健康与养老产业融合的实际需求，共同制定人才培养方案，开设相关专业课程，定向培养既懂医疗保健又懂养老服务的复合型人才。另一方面，通过提高薪酬待遇、改善工作环境、完善职业发展通道等措施，吸引外部优秀人才加入企业。

4.2.2 定制个性化服务方案

每个老年人都有独特的健康状况、生活习惯和兴趣爱好，因此，中小企业应深入了解每位老年人的个体差异，为其量身定制个性化的健康养老服务方案。例如，对于患有慢性疾病的老人，组织专业的医疗团队为其制定专门的饮食、运动和康复计划，并定期进行跟踪和调整；针对爱好书法绘画的老人，定期组织书法绘画交流活动、举办展览等，为他们提供展示自我的平台和交流的机会。通过这种个性化的服务，能够增强服务的针对性和贴合度，提高老年人的满意度和忠诚度，树立良好的企业品牌形象。

4.3 建立规范的服务质量标准

4.3.1 制定内部服务规范

中小企业要结合自身的业务特点和行业内的最佳实践经验，制定一套详细、可操作的服务质量标准和流程。明确各服务环节的质量要求、操作规范、人员职责等，确保服务的每一个环节都有章可循、有标准可依。例如，在医疗保健服务中，规定医护人员的操作流程、药品的使用规范、医疗器械的消毒标准等；在生活照料服务中，明确护理人员的服务内容、服务时间、服务态度等要求。通过严格执行内部服务规范，提高服务质量和效率。

4.3.2 参与行业标准制定与认证

中小企业应积极参与行业协会组织的服务质量标准制定工作，为整个行业服务规范的统一和完善贡献自己的力量。同时，主动申请相关的质量认证，如ISO质量认证体系

等,通过权威机构的认证,向消费者展示自身服务的高质量和规范性,提升企业的信誉度和市场认可度。这不仅有助于企业在市场竞争中占据优势地位,还能为行业的健康发展起到积极的推动作用。

5. 大健康产业与养老产业融合下中小企业的市场营销策略

5.1 聚焦细分市场精准定位

5.1.1 识别细分市场需求差异

深入分析老年群体内部不同细分市场的需求特点、消费能力、消费偏好等,比如,高龄失能老人更注重专业的护理服务和无障碍生活设施;高知老年群体则对文化娱乐、健康知识讲座等有较高需求。根据这些差异,找准企业的目标细分市场。

5.1.2 打造差异化服务产品

针对选定的细分市场,开发具有差异化的服务产品和营销方案。例如,针对空巢老人推出“亲情陪伴式”养老服务,定期组织志愿者陪伴、亲情连线等活动,通过独特的服务卖点吸引目标客户群体,避免与其他企业的同质化竞争。

5.2 强化品牌建设与营销推广

5.2.1 塑造独特品牌形象

企业应深入挖掘自身的服务特色与文化理念,以此为基石塑造独特的品牌形象。比如,秉持“温馨家园,健康养老”的品牌理念,在服务环境方面,可采用暖色调的装修风格,布置舒适的休息区域和温馨的生活设施,营造出家的氛围;在员工形象方面,统一着装,注重服务礼仪培训,以热情、耐心、专业的态度服务老人,让老人感受到关怀与尊重;在宣传推广方面,无论是广告宣传语还是视频制作,都突出温馨和专业的元素,如展示老人在养老院中开心生活的场景、员工细心照顾老人的画面等。通过这些方式,全方位地传递品牌的核心价值,从而在竞争激烈的养老市场中脱颖而出。

5.2.2 多样化营销渠道拓展

在数字化时代,线上线下相结合的营销模式至关重要。线上,充分利用社交媒体平台,如微信公众号、抖音等,定期发布老年人的服务体验案例、健康养老知识等有价值的内容,吸引潜在客户关注并互动;线下,积极举办健康讲座,邀请专业的医护人员为老年人讲解养生知识和常见疾病的预防,树立企业专业的形象;还可以参加各类养老产业展会,展示企业的特色服务和创新成果,提升品牌在行业内的知名

度和影响力。

5.3 加强合作与联盟

5.3.1 产业内合作共赢

与同行业的其他中小企业、大型企业、医疗机构、养老机构等建立合作关系,通过资源共享、优势互补实现共赢。比如,中小企业可以与大型医疗机构合作,获得专业的医疗技术支持和专家会诊服务;与周边的养老机构合作,实现客户引流和服务协同,共同拓展市场空间。

5.3.2 跨产业协同发展

积极寻求与其他相关产业的合作机会,如与旅游产业合作,开发老年养生旅游产品;与金融产业合作,推出适合老年人的健康养老金融服务等,借助跨产业协同的力量,扩大企业的市场影响力和业务范围。

6. 结论

大健康产业与养老产业的融合为中小企业带来了新的发展机遇,但同时也对其服务和市场占位提出了更高要求。中小企业通过实施服务优化策略,不断提升服务质量、拓展服务内容、满足个性化需求,以及采取合理的市场占位策略,聚焦细分市场、强化品牌建设、加强合作联盟等,能够在激烈的市场竞争中找准自身定位,提升竞争力,实现可持续发展,更好地为老年群体提供高质量的健康养老服务,推动两大产业融合向更高水平迈进。

参考文献:

- [1] 乌日图.我国养老服务业发展现状、问题与对策建议[J].宏观经济管理,2019(08):34-38.
- [2] 王红漫.大健康产业发展现状及趋势分析[J].中国卫生经济,2017,36(06):20-23.
- [3] 李士雪,尹文强,黄冬梅等.医养结合养老服务模式及其可行性探讨[J].中国卫生事业管理,2012,29(07):515-517.
- [4] 谢勇才.我国健康养老产业融合发展的现状、问题与对策[J].经济纵横,2018(06):111-117.
- [5] 王莉莉.中国养老服务发展现状、趋势及政策建议[J].社会保障研究,2019(01):12-18.

作者简介:

李泽乾(1980-),男,汉族,宁夏银川市,硕士研究生,副教授,宁夏财经职业技术学院,银川,750021,管理学,经济学。