

写在前面

虽然还在月子里,不能去店里打理生意,“黄村方记土面”老板娘方敏却一点都不愁。丈夫叶黎浩在土面加工厂负责生产、送货,自己每天带娃之余还能用手机经营两家网络店铺。

“去年共卖出7万多斤面条,其中五分之一是在网上完成销售,最多的时候一天得有200多单呢。”

随着微信、支付宝付款方式的普及,全新的支付方式正改变着丽水市民的消费方式,也促进着电商的飞速发展。

2018年1-12月,我市网络零售稳步增长,累计实现网络零售额350.5亿元,同比增长34.9%。其中,累计实现居民网络消费额210.3亿元,同比增长29.4%。全市在重点监测第三方电子商务平台上共有活跃网络零售网店0.9万家,相当于当地网络零售网店总数的50.6%。

在电商的冲击下,作为实体零售的典型代表,超市近几年经营成本不断上涨、消费需求结构变化等诸多因素不断放大,其发展面临着前所未有的挑战。

面对居高不下的各项成本,传统商超该如何找到“窍门”站稳脚跟呢?在点点手机啥都能买的消费环境下,实体超市如何转型、怎样升级才能获取生存空间呢?调整、改革、创新成为超市寻求发展的必然选择。

近年来,丽水超市新招频出,如搭建网络平台,加强服务,开展送货等。通过新模式的运作,以新业态来抢占市场,随着实体超市经营理念的革新,消费者的体验也在不断升级。

(本报记者 张李杨)

评论

后沃尔玛时代的一些思考

本报记者 张李杨

对于沃尔玛的离开,普通的市民最多的情绪是惋惜,但是在业界,最多的讨论和思考是“为什么”。虽然对于坊间的不少猜测,沃尔玛方面并没有做出正面的回应,但是不少业内人士还是从中解读出了一些教训,作为今后发展道路中的警示。

关键词:电商

不管承不承认,电商给传统商超带来的冲击是巨大的。在互联网时代,电商以其对消费者“懒惰”天性的高度迎合,赢得了广大消费者尤其是年轻人的心,对线下超市造成了巨大分流,导致了超市的客流及销售业绩下降。传统零售业想要生存,必须改变传统的思维模式。

最近几年,整个商超业的主流消费群体已悄然改变。十多年前中青年消费群体已经逐渐步入中老年,而90后、00后消费群体更喜欢宅在家中,对大商超并不“感冒”。年轻人不会为了省一元钱在大超市转一个小时买一瓶汽水,也不会沉迷于众多商品中举棋不定,他们更倾向于通过电商配送解决需求,或者光顾家门口的便利店,对于他们来说,时间更为宝贵。

来自万地大润发的一组数据显示,2017年,来自线上电商的冲击变得尤为猛烈,大润发明显感受到了压力,当年度的客流量下滑了10%。“当时可以说我们已经被电商逼到了墙角,如果再不作出改变,那我们也就会被时代所淘汰。”大润发相关负责人邱小雅介绍说。

幸运的是,大润发迅速进行了调整。2017年当年,大润发就开始花大力气攻占深入街巷里弄的小超市。他们针对小超市推出“大润发e路发”APP,为小超市提供不高于批发市场的货物配送服务。低廉的价格、优质服务省心的服务让大润发迅速打开市场。据邱小雅介绍,目前市区大部分小超市的进货渠道都已经改投到大润发旗下。

此外,针对普通的网购客户,2018年初,大润发牵手阿里巴巴,在淘宝的平台推出了“淘鲜达”,承诺3公里范围内1小时送达,取得了很好的市场反应。去年双十一,一天就送出去1600多单。

如果你比我优秀,那我马上向你学习。正是秉持着这样的物联网思维,大润发在电商的冲击大潮中“活”了下来。

关键词:改变

商场如战场,很多商界精英都信奉这句话:“变是唯一的不变”。在丽水市超市经济促进会会长陶柳莺看来,沃尔玛的离开与缺乏变革不无关系。

陶柳莺说:“沃尔玛的管理模式是美国模式,讲究一个标准化。也就是说到哪里都是一个标准的模式。这一套在美国或许如鱼得水,但是用美国的模式在中国经营,却不见得非常管用,这里面有一个水土不服的情况。尤其是这几年,中国的互联网得到了迅猛的发展,在全世界都走在了最前面。如果经营模式和管理没有使用互联网思维,那注定是要被历史淘汰的。”

陶柳莺认为,在国有号召力不停被新生力量消解的当下,商家们只有保持服务和体验一直创新,才能更好迎合消费者。正基于此,业内人士分析认为,传统商超关闭也是大势所趋,但闭店不是超市行业衰退的信号,更多的是一种商业结构和商业模式洗牌的过程。

关键词:服务

当年,沃尔玛推出90天无忧退换货服务,免费修改裤脚、免费试用打气筒针线包等贴心服务,着实让消费者心里分外踏实。但如今,沃尔玛这些服务虽然还在,但其他商超也有,没有了独特性。而且,以沃尔玛为代表的传统商超还增加一个短板——卖场工作人员少、结账时间长等,已成了消费者口中的“槽点”。

邱小雅说,沃尔玛的离开对我们的触动很大,我们也在担心成为第二个沃尔玛,被市场淘汰。所以我们一直在努力推出更好的服务、更好的销售模式、更好的消费体验。“今年1月,大润发上马了6台自助结算系统,大大缓解消费者排队等付款的现状,下个月还会增加6台。今后,大润发还会推出生鲜商品代加工等服务,满足消费者不断升级和个性化的需求。”

关键词:赋能

丽水是“超市之乡”,据不完全统计,到去年底,丽水全市超过10万人在外办超市,门店数量多达数十万家,年销售额近万亿元,利润近千亿元,成为一个不占本地资源、赚外地钱、拉动农民增收的大产业。超市产业的发展,不仅为丽水带回了资金流、信息流和发达地区开放的思想观念,还无形中向外传播了丽水精神、丽水文化和生态理念。这十多万做超市的丽水人,被陶柳莺称之为“超人”。

陶柳莺说,他们虽然不是线上的互联网人,但绝对是线下新零售的精英。现在很多在外地的丽水“超人”都已经将超市升级为“生鲜加强型”,在外面经营得风生水起。但是放眼本地,现在都是外面的品牌来丽水赚钱,丽水人自己还没有能与之抗衡的大品牌,这不得不说不是一种遗憾。如果政府能够出台一些优惠政策,给这些丽水的“超人”赋能的话,相信丽水商界的活力会更充沛,百姓生活的便利度和幸福感会更高。

大超市“上线”,小超市“触电”——

丽水迈入新商超时代

■本报记者 张李杨

当新零售成为新赛道,作为传统零售巨头的大润发也不甘示弱。继2014年正式上线飞牛网布局线上零售,2017年推出大润发优鲜APP主攻生鲜电商之后,大润发于2017年11月引入阿里巴巴这位战略投资者,正式宣布迈入新零售时代。

插上阿里的“翅膀”后,如今大润发的新零售转型初见成效。

3公里内在家下单

走进万地广场大润发门店,“淘鲜达”的广告随处可见。

“看得见的新鲜,一小时送到嘴边”“在家逛超市,为什么不可以?”“你打拼每一天,我负责省时间”“每天拼搏不怕苦,送点新鲜给父母”……

琅琅上口的广告语,配之以新鲜瓜果的艳丽图片,“淘鲜达”以超市上方的悬挂牌、收银台的贴纸、墙上的宣传栏等无处不在的形式,让你难以忽视它的存在,不时有前来购物的消费者拿起手机扫描广告上的二维码。

“淘鲜达”是大润发与阿里巴巴在新零售合作上的重要项目。只要在万地大润发3公里的服务半径内,市民就可以在手机淘宝找到“淘鲜达”的入口,购买大润发的生鲜食品,并享受1小时内配送到家服务。

在超市工作人员的指导下,记者登录淘宝的大润发“淘鲜达”端口。点开“淘鲜达”菜单,可以看到新鲜水果、新鲜蔬菜、肉蛋水产、养护百货等选项。记者随机点开“乳品烘焙”、蒙牛风味酸牛奶、蒙牛黄桃酸奶、养乐多等产品名称附着着图片呈现在眼前。

就如“淘鲜达”名字所传达的含义一样,购物系统以生鲜食品为主。参观完实体店后,记者决定亲自体验一下手机下单。点击蒙牛黄桃酸奶、养乐多等商品,所购货物马上被加入“购物车”。支付成功5分钟左右,“淘鲜达”页面更新为“您的订单已由配送员王秀建开始配送,请在指定时间收货”。不到1小时,伴随“当当当”的敲门声,配送员提着一大袋货物站在了记者家门前。

“现在很多年轻人都喜欢宅在家里购物,所以我们店淘鲜达的订单每天都不会少。碰到出行不便的,下雨天,线上生意会更好。去年双十一,大润发一天

就送出去1600多单。”大润发相关负责人邱小雅表示,传统商超无论是效率的提升,还是产品的差异化、供应链的优化空间,在传统的模式下都很难迅速提升。新零售则带来了全新的思路,实现换道超车。线上线下成了一盘货,线上订单成为完全的增量。

小超市在店下单

晚饭时间后,位于市区的一家小型超市进入一天当中最繁忙的营业阶段。收银台前超市负责人王先生的妻子负责收银,王先生则在一旁捧着手机,在一款APP上寻找着急缺的货品准备下单补货。120平米的店面,2000多个商品的小超市被夫妻两人经营得有声有色。

在接触这个B2B平台之前,王先生可没有这么从容。几年前,从重庆来到丽水开超市的这对夫妇带着刚出生的孩子每天不但要忙着店里的杂事,还需要到批发市场去进货。而批发市场各家店经营品类较为分散,通常需要的商品无法全部从一家商铺订到,需要走多家铺子,有些时候还需要等老板进货了才能再次拿货,一来一去要耗费几个小时,自己折腾下来又累、效率又低。

2015年,夫妻俩开始接触到B2B平台,一番体验比较下来,最后在手机里下载了这款APP。

掏出手机点开APP,顺手拿起货架上的一袋薯片,对着背后的条码扫起来,APP直接弹出了薯片的详情页,王先生麻利地选择了订货数量将商品加入了购物车。“就不需要开货单了,我就在店里走一圈看一看就能下单,方便多了。”

王先生在心里盘算过,省去跑批发市场的时间,对他来说可以节省不少精力,省下不少钱。除此之外,关键还是要找到一个靠谱的平台,不用担心商品的质量问题。

这款APP由大润发开发,于2017年1月全国上线,业务辐射全市九县(市、区)。借助大润发强大供应链优势,将优质、低价的商品输送到各县(市、区),为各品牌渠道下沉搭建桥梁,帮助小店精准高效进货,协助小店转型升级。

“商户可24小时随时在平台上下单购买商品,下单后24小时内送货到店。”邱小雅介绍,目前在莲都,70%的小型超市都是大润发的用户。