

近期在华问题频发致品牌形象受损

# Tesco乐购被指管理“失控”

近期,一系列问题报道似乎和Tesco乐购如影随形。其中,绍兴店因房租问题闭店、金华店遭遇员工罢工、杭州店员工猝死、沈阳店班车自燃、天津店涉嫌虚假宣传……有知情人士称,Tesco乐购近期在中国市场问题频发,与管理层“失控”不无关系。



## 两个月问题频发

Tesco乐购近期宣布将分别在江苏常州、河北张家口、广东江门和福建厦门开设新店。Tesco乐购新的在华扩张计划,也证明了其将注重二三线城市发展的承诺,并体现了对国内市场的信心。但Tesco乐购在二三线城市迅猛扩张的同时,却同时传出已经陆续关闭了位于浙江的两家持续亏损门店的消息。Tesco乐购方面对此解释为,其不符合Tesco乐购门店的硬件要求。在业内人士看来,关闭两家门店与其店面亏损、高企的租赁成本不无关系。

此后一段时间,国内多个城市的Tesco乐购纷纷被媒体爆料,其中就包括班车自燃、员工猝死等消息。在这种情况下,当地消费者对Tesco乐购的态度也出现变化。尽管记者多方了解,但Tesco乐购方面对近日所发生的一系列事件并未做出官方回应,业内人士称,Tesco乐购的“不回应”代表了企业现在的态度。

无独有偶,英国Tesco也在近日对外发布了其在当地的业绩报告。据悉,该

公司的销售额连续4个季度出现下滑。其中,公司开业时间在一年以上的店面(未将能源和增值税、销售税考虑在内)的销售额下滑了0.9%。英国Tesco方面称,消费者因目前现金匮乏,削减了对非生活必需品的支出,产品价格被下调使其核心本土市场的营业收入受到影响。

在业内人士看来,作为一家拥有英国血统的企业,并且被称为世界第三大零售商的Tesco,两个月内问题频发,并非正常现象。

## 管理层被指“失控”

“Tesco乐购在超市行业的综合评价很高,其一度是行业学习的典范。”北京昭邑零商管理咨询公司首席咨询师刘晖表示,Tesco乐购的管理、运营等模式一直备受行业关注和赞赏,但之前在中国市场的发展速度相对缓慢。

一位外资超市的负责人表示,Tesco乐购在短时间内问题频出,很可能是其管理环节“失控”。因为,其出现的问题大多体现在公司的营运系统,营运系统是超市管理中最重要的重要组成部分。

刘晖说,营运系统出现问题的原因是公司没有按照原定的管理标准去执行相关工作,其督导方面也可能出现了很大的问题。“近期,Tesco乐购的门店数量提升较快,而当门店数量到达一定程度后,管理层面‘出事’的几率就相对较高。”刘晖同时表示,Tesco乐购被曝问题事件的次数太过频繁,而在短时间内集中出现问题,一定不是偶然事件。

曾在沃尔玛担任高管的人士称,管理是企业运营的重中之重,尤其是外资企业在管理方面更为严格。每家门店必须要严格按照“紧密型”模式进行管理,一旦放松,后果不堪设想。

## 实力强却后劲不足

2004年7月,Tesco乐购耗资1.4亿英镑收购乐购连锁超市50%的股权,宣告正式进军国内超市行业。

随着中国内地零售业全面对外开放,从2004年底开始,沃尔玛、家乐福均以每年新开15—20家门店的速度,在全国各大城市迅速扩张,Tesco却并没有借势而上,在两年多的时间

内,其在华仅仅增加了20家门店。2005年,Tesco与家乐福进行了资产置换,将自己在台湾地区的6家超市和两个加工中心转让给家乐福,并将业务重心转向中国内地市场。

2006年,Tesco方面宣布再度出资1.8亿英镑从顶新集团手上买入乐购40%股权,顶新集团持仅有的10%的股权。这也被业界看做Tesco在华战略调整的新举措。此前,Tesco乐购总部及大区的各个部门基本上都是1:1双主管的架构安排。内部人士介绍,之前由英国方面控制Tesco乐购的地产取得、收购、店址调研以及设计等,台湾管理层把持Tesco乐购的采购和营运权。

在超市行业的迅猛发展中,乐购近几年才慢慢跟上大部队的发展步伐。业界对其评价却为“先天实力强大,但后劲不足”。与沃尔玛、家乐福等外资零售企业迅猛扩张的同时所导致的问题类似,Tesco乐购要想在业内站稳脚跟必须要向消费者交出一份满意的答卷。

本报记者 孙舒扬/文 暴帆/摄

## 京东居“企业成长百强榜”首位

近日,京东商城以957.58%的成长速度位居“2011年中国企业成长百强榜”榜首。

被称为中国成长企业发展态势“晴雨表”和发现“最具投资价值企业”新星榜的“2011年中国企业成长百强榜”以企业3年销售额复合增长率为核心标准,综合企业商业模式、品牌价值等因素,考量企业的成长速度对企业进行排名。从财务指标来看,中国民营企业的成长速度不断增加、实力不断提高,电子商务及服务行业呈现强劲增长势头,反映出国家鼓励新兴产业发展的政策导向。

本报记者 陈伟

## 北京科学消费周启动

2011北京科学消费周于12月9日—16日正式在金源燕莎MALL启动。

该会会展集展品演示、现场体验、互动参与于一体。低碳消费展区展出了低碳服饰、节能屋、低碳交通工具模型等展品,令受众切实感受到低碳消费正在融入百姓的衣食住行;时尚消费展区将物联网家电、手机刷卡购物、预约消费等互动展品带到受众面前,让受众在展区内尽情体验时尚消费。

市商务委表示,科学消费周以提高生活品质为切入点,旨在使广大公众对“科学消费”有全面的认识,同时向社会大众传递“科学消费提升生活品质且让社会更和谐”的主题思想。

本报记者 何衡柯

## 国美网店两小时卖3000万

作为2011年度收官力作,国美电器网上商城策动“熬夜惠”活动一开始,短短两小时即实现3000万元销售额。

国美网上商城熬夜惠所有商品在国美价的基础上再次折扣销售,多普达手机999元、索尼32英寸液晶电视1888元。很多热销大牌商品都是批量低价供应,在网购市场的促销力度前所未有的。

一直受到消费者喜爱的手机数码依旧旺销。佳能600D单反标配4699元、索尼数码相机价格仅610元、三星S5670手机1169元。

国美电器网上商城方面表示,依托遍布全国的实体门店和配送,国美电器网上商城拥有完善的物流配送网络,全场商品可以不限额全部实行全国包邮。

本报记者 王瑾一

## 零售企业11月业绩增速放缓

根据中华全国商业信息中心的统计,全国50家重点零售企业11月零售额同比增长12.9%,为年初以来最低。与10月相比,食品、服装、家电、珠宝、化妆品、日用品销售增速全面下滑。

尽管承认购物卡、暖冬、基数效应在影响企业销售中作用很大,但业界普遍认为经济不振和价格挤出才是零售业销售业绩增速下滑的根本原因。“10月各品类增速的全面下滑,都是在反映经济回落对终端销售的影响。”据悉,从经济周期的角度来说,零售业属于后周期行业,是整个产业链中最后反映经济状况的一环。

本报记者 张帆

## 国美推家电“以旧换新”夜市

随着家电以旧换新政策开始进入倒计时,在京城各大电器卖场,记者发现通过“以旧换新”购买家电赶搭“末班车”的消费者数量明显增多。据悉,国美将在京城首次推出家电“以旧换新”夜市。

在国美马甸新活馆、西坝河店、首体店、安贞店、北太平庄店、双井店、世纪金源店、十里河店等旗舰店,消费者均可以办理业务。

据悉,彩电、冰箱、洗衣机、空调、电脑“以旧换新”按照新家电销售价格的10%给予补贴。补贴上限

依次为:电视机、电脑400元/台,空调350元/台,电冰箱(含冰柜)300元/台,洗衣机250元/台。

“在全城卖场开办以旧换新夜市,一方面是由于近日以旧换新的火爆销售,为方便消费者办理以旧换新补贴,特推出以旧换新夜市;另一方面,岁末年底,国美举行了多重优惠活动,让利幅度也非常大,通过家电夜市集中释放,也是国美普惠让利的一个非常重要举措。”北京国美总经理宋林林解释此次活动时表示。

为了更加方便消费者参加以旧换新活动,办理以旧换新补贴,北京国美首次推出“送新拉旧”一步到位服务。具体来讲,就是消费者在国美卖场选购新家电,如果消费者参加以旧换新补贴活动,那么国美在送新家电的同时,将会把消费者家里的旧电器一并回收。

“消费者同时也会收到以旧换新凭证。凭此证,带上消费者自己的身份证原件、购物发票即可到门店领取以旧换新补贴。送新拉旧,将使国美以旧换新补贴的办理更加方

便。”北京国美方面介绍说。当听说国美推出“以旧换新夜市活动”及“送新拉旧活动”时,王女士非常兴奋,并当即表示,“现在选好型号,晚上过来,因为夜市一般都有有一些大幅优惠让利活动,这样算下来,购买家电就更划算了”。

据悉,随着月底以旧换新补贴政策的结束,国家以旧换新系统也将全部关闭。北京国美方面表示,希望消费者在12月31日前办理手续,领取以旧换新补贴,过期将不再办理。

本报记者 吴文治

## · 图片新闻 ·

### 工美集团瞄准社区市场



将于新年前夕开业的德胜门工美大厦,组织流动黄金投资服务台走进德胜门周边社区,为社区居民提供黄金投资理财指导和黄金变现服务咨询。德胜门工美大厦是北京工美集团打造的首个品牌连锁黄金珠宝广场,是集黄金、钻石、珠宝、玉石投资回购基地,国家首饰检验中心,北京工艺美术博物馆,“金邸”——工美高端私人会馆于一体的新兴商业形态。

本报记者 陈伟/文并摄