

A5 本土户外品牌演突围战

中国户外市场的金字塔形品牌结构已经初现。虽然位于塔尖的国外品牌在知名度方面遥遥领先,国内户外品牌成长压力巨大,但目前国内户外品牌在增长速度和出货额上都已经超越国外品牌。

A6 国内服装企业供应链亟待优化

在服装品牌近日发布的年报中,不少企业将改善、提高、优化供应链看做企业升级转型的一部分。随着消费者需求不断向个性化、多元化发展,服装企业亟待从批量制造转向定制化生产。

A7 揭秘快递网点布局之道

国家邮政局日前公布的2012年快递满意度调查结果显示,我国快递服务整体水平呈稳步提升态势。快递企业在服务升级的同时,又将竞争焦点锁定在网点布局。

每周调查

# 商业十大易被忽视的服务细节

时下零售企业越来越重视购物环境和消费体验,但一些与其营业额看似没有直接关联的服务细节却遭到商家的“选择性失明”。一项调查显示,在国内20个主要城市商场服务质量满意度比拼中,北京的得分低于平均水平,甚至不如一些二线城市。借着“3·15”的东风,北京商报记者对京城主要商企的服务进行了调查,总结出十大最易被忽视的服务细节。



## 指示标识不清

在追求漂亮天井、错落阶梯及美丽动线的时候,商场却忽视了提示标识的实用性。有消费者表示曾经历过在商场各种标志的指引下兜圈,却仍然找不到目的地的窘境。“其实商场也可以花些心思,做一些漂亮的提示牌,既可以指路,又营造了环境。”

目前,部分商场会在中庭休息座椅或电梯附近的位置竖立“指路牌”,牌子上包括洗手间、出口及主要品牌专柜的位置。

## 休息区难寻

从环境布置到商品陈列,零售企业对消费者的购物体验越来越重视,然而在休息区的设置上,部分商家却选择了漠视。早在2010年,北京市新版“零售业服务质量规范”就规定,零售场所的休息区要不低于营业面积的1%。意味着一家3万平方米的商场,休息区应不少于300平方米。但北京商报记者发现,除购物中心基本符合要求外,大多数百货、超市商家的休息区面积明显不足。虽然商家为提高营业额而最大限度地增大商品面积,但舒适有创意的休息区也能起到营销作用。

## WiFi普及有限

按照国际惯例,免费WiFi是商场聚客的利器,也可以帮助商场实现无线支付等新型营销。多数年轻消费者表示,希望在

逛商场时可一边购物、一边用免费WiFi查询商城资讯、刷微博。但北京商报记者调查发现,北京多数商场还未能实现将无线网络全面覆盖。

目前,部分新开商场以及定位时尚潮流的主流购物中心,如北京apm、西单大悦城、新中关购物中心和悠唐购物中心等已基本实现了免费WiFi的全覆盖,但仍有不少大型商业设施存在手机信号弱、上网速度慢的情况。

## 储物设施稀缺

目前储物柜仅在超市可见,如果商场也可以在电影院、餐饮店所在楼层设置储物柜,就可以为消费者的购物、休闲体验提供便利。

北京商报记者发现,华堂等商场的一层服务台处可为消费者提供物品暂存服务。但与家乐福、沃尔玛等大卖场相比,百货店的物品暂存服务资源稀缺,储物设施的安全性也不如大卖场。在无人卖场作为主力店的购物中心内,几乎无一家设置储物柜及存包处。

## 未设育婴室

很多商场都增加了儿童专区吸引客流,这已经成为商场聚客的重要业态,但却普遍缺少供妈妈哺乳的育婴室。

北京商报记者发现,个别商场配有育婴室及婴儿整理台,一般在洗手间附近。但包括适合全家休闲购物的赛特奥莱和主打儿童业态的蓝色港湾在内的大多数商场却

找不到母婴设施。新妈妈林女士说,她一般会在出门前喂饱宝宝,并尽量缩短在商场逗留的时间。林女士坦言,在必要时,她会到婴幼儿服装店里去找可以哺乳的房间。

## 卫生间服务缺失

业内有“名言”曰,卫生间也是主力店。在入驻品牌和购物环境趋于同质化的情况下,卫生间是消费者判断商场品质的重要因素。北京商报记者发现,不少商场的卫生间都在周末客流高峰期出现不同程度的排队现象。卫生间是否提供卫生纸、擦手纸也基本“靠运气”。

此外,洗手间有异味、门锁挂钩损坏、水龙头不出水甚至残疾人卫生间不开放等现象也时常出现。在部分商场内,卫生间甚至成为商场员工聚集休息的场所。

## 高峰时期停车难

虽然大多数商场都配备了少则数百、多则上千个的车位,但在节假日及商场店庆时,不少消费者还是要面对停车场已满的尴尬局面。

去年,新光天地的店庆吸引了众多消费者。消费者李女士说,当日上午排队等待停车的时间长达半小时。好不容易在角落找到车位,购物结束后的“找车难”问题接踵而至。“提着大包小包,满停车场找车。幸亏有车位管理员,我们坐着电瓶车找了20分钟才找到。”李女士提到,晚上9时许,同时求助车位管理员的消费者多达十余人。

## 非机动车无处停

不少环保人士经常会遇到这样的尴尬:当骑着价值不菲的自行车来到商场时,却被告知“没有非机动车停车位”,或是“可以停在附近,但丢失自负”。北京商报记者发现,在大卖场、超市及一些社区型百货店附近,非机动车停车问题并不大,一般有专属停车区域,并有人看管。但在中高端商场附近,非机动车无处停放问题尤为严重。

自行车出行因便捷、环保的特性,受到越来越多中高端人士的欢迎。相信随着环保理念深入人心,更多商场都会开始重视非机动车停车问题。毕竟,与需要大动手脚的商场改造相比,为自行车提供停车位并非难事。

## 整理台非标配

很多消费者在超市结账时都有这样的经历:随着收银员扫码,购买的蔬菜、面包、肉制品,以及洗发水、洗衣液被一股脑地放进了一个购物袋中,还未来得及分类和整理就不得不离开收银台。

北京商报记者调查发现,沃尔玛、华堂商场的考虑比较周到,在其收银台的正前方设置了宽大的整理台,消费者在结账后往前走几步,就可以到整理台收拾物品。这样既不耽误结账速度,又方便了顾客。不过,这种贴心的小设置北京商报记者尚未在其他超市看到。如果整理台可以成为超市标配,势必会让消费者的印象分有所提升。

## 广播提示鸡肋

在数年前,各个商场的广播几乎都会循环播放提示信息,让消费者注意随身携带的物品。但现在,商场广播的功能却退化成了优惠信息发布的专属平台。北京商报记者走访多家百货店发现,除了播放优惠信息外,仅有个别商场的广播会提示整点时间等信息。

银泰百货一位工作人员告诉北京商报记者,商场时常会有顾客丢手机,有时一天会有三四个人因物品被偷求助商场保安。但北京商报记者在该商场走访时发现,除优衣库店内广播会提示“注意随身物品”外,商场其他区域都听不到相关广播。

北京商报记者 崇晓萌 刘宇 邵蓝洁 姜月 吴文治 孙舒扬 王瑾一/文 贾祥华/漫画

# 探寻境外商场优质服务

(详细报道见A4版)