

探寻境外商场优质服务

对于活跃在全球商业舞台上的商超企业来说,在满足消费者需求的同时,只有创新服务模式,延伸服务领域,深化服务内涵,才能为消费者创造更具亲和力的购物环境,提供更具针对性、个性化的服务。北京商报记者将为中国百货企业探秘国外颇具特色的商场服务之道。



记者手记

提升服务 让消费者主动“送钱”

去年,电商为价格战忙忙碌碌,传统零售的促销“长号”从年初吹到年尾。然而,与屡创新高战绩的电商相比,净利下滑却成了传统零售的主基调,这也让一直在商业领域唱主角的传统零售有些沦为配角。

电商的风头正劲,也让不少媒体开始揣测传统百货业或成下一个消失的业态。但在北京商报记者与多位企业高管的交流探讨中发现,他们对传统零售的信心始终如一。在企业高管眼中,商场为消费者提供的实地体验与服务是处于虚拟网络的电商无法企及的部分。体验与服务将是传统零售与电商抗衡最有力的竞争武器。不过,也有高管坦言,企业在员工培训、商场服务方面的投入远不及策划、销售。

不少商界专家表示,对销售业绩的追逐与看重使国内商场总是“忙于低头走路,忘了抬头看路”。业绩与消费者息息相关,企业总在想方设法从消费者身上捞钱,却鲜有思考过如何从服务方面打动消费者,让他们主动“送钱”。

目前商业企业间的竞争主要分价格竞争和非价格竞争。正如北京市副市长程红所言,在非价格竞争中,企业在品牌与服务方面的建设刻不容缓。

北京商报记者 刘宇

美国:附加服务出乎意料

以鞋店起家的诺德斯特龙,如今已成为美国知名的高档时尚百货店。这家成立于1905年的百年老店仍葆“青春”的秘诀即是不断为消费者提供附加服务。

有消费者诧异于仅光临过诺德斯特龙一次,再来购物时售货员竟然叫出了他的名字,并在生日时收到了诺德斯特龙送出的鲜花和手写的贺卡。也有消费者折服于诺德斯特龙的贴心——在想进店购物时,消费者只要拨打商场电话,诺德斯特龙会派车去接。而对于商场忠实消费者来说,诺德斯特龙还是他们的私人顾问。一旦他们遇到重要活动,却不知该穿什么时,诺德斯特龙会派专人上门服务。

诺德斯特龙的附加服务甚至延伸到了商场购物之外,消费者在旅游、美食、健身等方面遇到问题时,也可拨打诺德斯特龙服务热线寻求帮助。在诺德斯特龙的商场里,销售员不属于商品品牌,而是属于消费者,无论消费者购买何种商品,最初接待的销售员都会一直陪伴左右。

诺德斯特龙的服务准则,不仅提升了美国零售业的行业标准,也形成了独树一帜的经营风格,为“服务赢天下”做出最好的诠释。

日本:海外游客贴心照顾

一向细心周到的日资企业总是会在服务方面为消费者带来惊喜。在日本,百货商场对国外消费者更是关怀有加。

在日本知名的百年老店银座三越,即使是国外游客也无需担忧语言不通。如中国消费者通过预约或到购物咨询台填写申请后,即可享受银座三越特设的中文讲解服务。如果顾客提出要去其他商场购物的要求时,银座三越也会随时帮顾客联系。

为使海外游客能拥有更加便捷的购物环境,日本的购物商场基本都会提供退税服务。据了解,在银座三越,当日在店内消费总额超过一定数额的短期签证游客,可以拿着购物收据、护照正本办理退税,以现金形式返还。

银座三越还为到店消费的顾客提供“免提服务”。银座三越的每一个店铺都为消费者提供及时寄存的服务。消费者完成购物后,可从店家处登记姓名,预约取货时间。一旦时间到了,顾客不需要挨家店铺取货,因为店铺工作人员会把顾客购买的全部物品统一送到购物存放中心。顾客可以在一天的购物结束之后,集中领取存放商品。

韩国:婴幼儿享受VIP礼遇

作为韩国最早的百货公司,新世界百货经历数十年发展,成为了韩国高端、时尚购物游的标杆企业。除了为高端VIP消费者提供免费停车、专用停车场、代理停车服务外,新世界百货还为到店的“宝宝顾客”提供VIP待遇。

在新世界百货内,一进入入口就能看到摆放整齐的婴儿车队列,专门为24个月以内的婴儿提供免费使用。除了婴儿车外,新世界百货还为婴幼儿特设了休息室。

在休息室内,有为婴儿睡觉使用的小床、测体重的体重床,还有微波炉、饮水机、小玩具等。同时,新世界百货还为在哺乳期的妈妈提供帮助,为年龄稍大的儿童专门安排了游戏区。

与日本银座三越的“免提服务”类似,新世界百货也设置了“小红帽”服务来减轻顾客的购物负担。如果消费者购买的商品太多、太沉,顾客可以去找“小红帽”,帮忙提着商品。为使顾客结账便捷不排队,新世界百货还推出了电子钱包服务。顾客可以通过装有电子钱包App的手机进行结算、积分和获取电子发票。

北京商报记者 刘宇 实习记者 高迪/文 暴帆/摄



创始者 创立于2002年
中国奥特莱斯业态的
燕莎奥特莱斯购物中心
打造具有国际水平的中国最好的奥特莱斯



休闲购物 一体服务

业态创新 永动不竭 ——

燕莎奥莱作为国内奥特莱斯业态的领航者,打造具有国际水平的中国最好的奥特莱斯既是燕莎奥莱不断追求的企业目标,也是燕莎奥莱致力于与国际商业同步发展的企业责任和民族情结。引领都市生活新概念,为广大消费者提供更具品质的购物体验,更是燕莎奥莱回馈消费者,回馈社会的不竭动力。

地址:北京市朝阳区东四环南路九号

A座服务电话: 67395678

B座服务电话: 67395803

C座服务电话: 07386666



名品+实惠



轻松+便捷



品类+规模