



扫一扫上面的二维码
请关注北京商报新浪官方微博

随着近几年商业的迅猛发展,消费者对商业企业的需求在不断增加。此前的消费或许只是简单的物品买卖,但如今商业设施数量几何级地增长,也让消费者拥有了越来越多的选择。这也让商家为了能够在消费者的心中脱颖而出,逐渐从拼全面转化成了拼细节。

如今,服务细节的好坏决定着企业品牌的含金量,消费者在购物时已经越来越注重体验感。很多商家已将打造舒适的购物环境变成吸引回头客最重要的手段之一,终于企业舒适的购物环境、良好的WiFi环境、等位时的贴心服务……都已成为比促销等常规手段更能深入人心的优势。对此,现在的商业企业是否已经做好准备?北商商业研究院也针对这些问题用微博互动的形式与消费者进行了沟通,为企业提供消费者心中最真实、最实在的声音!

商业企业服务细节微调查

#逛商场# 服务不能跟着促销打折

关键词:WiFi、噪音、导购、收银

@78美美:逛商场的时候,有些店一进去就有导购员尾随,这种感觉很奇怪,我更喜欢自己随心所欲地挑选!

@成成小二郎:我是一个化妆品牌的会员,有一次他们给我邮寄了一张新年贺卡,上面说可以去专柜领取一件产品小样,等我去了之后,一开始服务员很热情,结果当知道我是领赠品的就晴转多云了,说赠品没有。太不像话了。

@就爱天边那朵云:在商场购物时最不能忍受的是打折商品不能退换货,这是什么道理呢?价格折扣,难道售后服务也折扣了吗?

@huanxiongmei:希望商场里的WiFi不要设置密码或者频繁更改密码。

@北京桃子宝宝:有的商场从二层开始才有卫生间,这点比较受不了。另外,我还不能忍受柜台排队太长,希望在这方面能够想办法解决。

@宝贝笑看世界:我不能忍受试衣间没有椅子、没有挂衣钩,那种服务员支个帘子帮你挡一下就换衣服的现象让人心里很不舒服。

@mn12的微博:每次看到商场有WiFi,都很兴奋,但经常是连不上,就算连上也不稳定,餐馆里的网速就很快,而且稳定,希望商场能够加以借鉴。

北商商业研究院点评:WiFi已经成为品牌信息化建设的基石。不过整体来看,北京商业企业WiFi环境欠佳,只有14.5%的消费者认为商场WiFi很好用,更多消费者认为,商场WiFi存在信号不好、覆盖不到位、连不上网络及网络覆盖时间短的问题。也有网友提出商场WiFi的登录信息过于繁琐。

服务是商业的立足之本,也是区分品牌差异的重中之重。现在,消费者对服务的要求已经不止是“热情周到”,更希望拥有惊喜和特色,独一无二。调查结果显示,对北京商业品牌服务非常满意的比例为38.6%,感觉一般的有45.7%,另有15.7%表示不满意。在调查中,网友关注的服务五花八门,比如导航指示不清、休息区少、储物设施不齐全、女洗手间排队严重、停车难、电商开箱验货服务不一。

#餐厅服务# 等位就要拼服务

关键词:等位

@左美儿:九毛九是我很爱的店,即使等位也不会太难,因为商家很贴心,准备了孩子最爱的串珠和跳棋玩具,还有吃不完的新鲜爆米花。这招很奏效,孩子不闹了,大人也开心了。汉拿山和呷哺就要一直干等,关键是闻着那个香味真是救命啊!建议等位最好控制在半小时之内!

@萨琪玛新浪个人认证:我觉得“紫芳园”劲松店的服务态度很好,店长都非常亲民,高峰等位时还能亲自帮客人点餐、端茶递水,且满脸和气,让人觉得特别舒心,所以即使等得时间久点也无所谓了。

@降b调练习曲:我觉得海底捞的服务很好。在等位的时候服务人员会提供擦鞋、涂指甲油、棋牌等服务,并且提供零食。关键是在吃饭的过程中服务更是好得不得了,赞一个!再表扬下金百万,在等位期间和消费者玩起了游戏,叠纸鹤,叠够多少只就可以送一盘菜,叠够50只就能送一只烤鸭!真的既有创意又不感觉累,让等位也变成了一种娱乐。

@金香彪春:位于苏州街的云南风味香草香草火锅很不错,去年冬天去吃的时候人满为患,虽然等候半个小时,但在这期间服务员主动嘘寒问暖,在大厅备好了临时桌椅,还给顾客倒上温热的云南特色茶,顿时觉得一股暖意扑面而来。

@金斯顿梦想:每次路过簋街,看到很多商家都拿出自己独特的“温暖方式”,让人们等待时也感到快乐。等位虽让人难忍,但如果商家及时调动人员照顾等待的消费者,就会给自己带来更多回报,因为人家看到了你做生意的诚心实意。

@兔子401:对于餐厅等位提供的服务,真心不是很关心。要是餐厅WiFi条件好,还不如在等位的时候刷微博。

北商商业研究院点评:饭做得好吃受欢迎是好事儿,但因为等位问题让消费者抱怨就得不偿失了,不仅影响收入,还丢了口碑,不利于品牌正面形象建设。不过好在北京消费者对等位并不抵触,调查中,95%的消费者接受餐饮等位,其中超过三成消费者可以接受一小时以上的等位。不过在等待过程中,消费者更希望可以得到短信提醒和等位消遣服务。

#社区商业# 服务应更接地气

关键词:送货上门、24小时便利店

@娇柔小狮子:一些新建的小区购物还不够便利,特别是米面油等必需品。建议新社区可以根据民意联系厂家或超市直接进行大宗团购,将这些物品送到家门口,既方便百姓又节省成本,还可以搞品牌商家进社区活动,这样可以去厂家直接参观采购,更放心和实惠。

@Emma:一些旧社区老年人较多,商家可以增加外卖、送货上门服务。另外,小区周围正规的早点店较少,应该引进一些品牌好、经济实惠的早餐连锁店,让大家吃上放心早点。

@优尼科:那天为了修包找了快两站地才找到个修鞋的点儿,建议社区应该建立一些生活必备服务点。

@candy-菲菲菲:想要一个24小时的便利店,买东西比较方便。另外,便利店货品最好能平价一些。

@吃男食北:希望社区商业能增加公平秤,对于缺斤少两的商户给以处罚机制,现在缺斤少两已不是摆摊游击商户的专利了,定点的摊位都敢明目张胆地缺斤少两,这也是社区商业不如超市受欢迎的原因之一。

@江北八大山人:我们小区比较偏,周围倒是有几家小便利店,但由于需求有限且有些东西没有针对性,所以很多商品尤其是食品都放了很久,不新鲜。建议商家可以征求住户意见,选择针对性的商品,甚至可以开展定向服务、代购,同时送货上门,可加些服务费,这样会显得更互惠互利。

北商商业研究院点评:社区商业不仅是政府力推的重点,也是在北京核心商圈商业设施基本饱和后,商业企业的竞争要塞(居民对社区商业的满意度,直接影响了商业品牌在消费者心中的分量)

在调查中,35.7%的网友对自己所在的小区商业感到非常满意,值得注意的是其中近七成住在三环内,两成多住在三环到四环之间,住在四环外的只有不足10%,由此可见四环外社区商业仍有较多机会。另有41.1%的网友认为基本满意,22.9%不太满意。在需求方面,优质餐饮和连锁便利店备受网友青睐,此外,便民服务和电商配送也被频繁提及。

消费者对北京商业品牌服务的态度



消费者对北京餐饮等位的态度



居民对社区商业的满意度

