

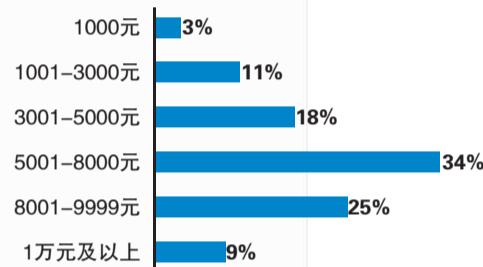


北商商业研究院出品

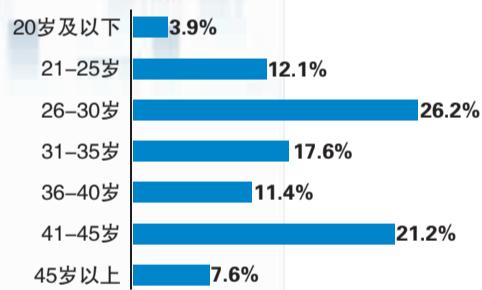
服务业O2O改造报告



O2O自由职业者个人税前月收入



O2O自由职业者年龄分布



(数据来源:赶集网)

做风口上的老鹰

崇晓萌

创业风口从电子商务转向“用互联网的方式改变传统服务业”已经成为业界共识。如果从团购业态的出现开始算，这阵风已经吹了五年，但移动互联网对传统服务业的改造却刚刚开始。

如果一定要选择一个爆点，或许2013年的打车大战是个最合适的时间节点，阿里与腾讯投入巨资，让各自派系中的打车软件烧钱换市场，最后市场依旧平分秋色，用户的移动支付习惯却被迅速培养起来了。当去年“双12”，大妈们也会用支付宝在超市抢特价卫生纸的时候，O2O概念终于蹿红。大众点评嵌入微信，支付宝钱包推出服务窗，专车、外卖卡位战先后爆发，O2O被引爆，互联网对传统服务业的改造正式鸣枪。

从此以后，互联网对传统商业服务业的改造一发不可收拾，从美甲、造型到家政、洗车，O2O渗透到商业服务业的每一个角落。用户们也惊喜地发现，自己的生活被O2O悄然改变着：

出门可以坐专车，不用在风中等出租；美容师、美甲师都可以叫到家里，不用特意去店里坐公用沙发；吃好吃的不一定要去饭馆，叫个外卖就可以搞定。最重要的是，在激烈的市场竞争环境下，用户获得这些服务的代价并不高，甚至很多时候都是免费的。在资本的助推下，O2O的大风口成就了一大批创业者。

雷军说，只要站在风口，猪也能飞起来。这话强调了“势”的重要性，被诸多创业者奉为至理名言。但笔者认为后边这句同样重要——马云说，猪碰上风会飞，但风停了摔死的猪也是猪。这是见过无数成败后的“负能量段子”，但是往往比正能量的那个更发人警醒。身处金字塔尖的企业应该是一只老鹰，乘着风势自由翱翔，即使风停了，也可以凭一己之力冲入天际。

不过在当下的O2O产业参与者中，既有嗷嗷待哺的雏鹰，也有插着羽毛的猪。同样披着资本的外衣，彼此难辨。在颇为摇摆动荡的行业

里，从业者们就更是这么一群人：新鲜、变化大，饱含不确定性，却对生活和工作富有信心。他们有的是技师，雕爷称他们为手艺人，有些是传统意义上的蓝领。他们在通过互联网的方式、O2O平台改变人们消费方式的同时，自己的生活也被改变着。

在我们的调查中，被从业者提及最多的词是“自由”，这也是O2O产业为从业者提供的最大福利。自由地上班和休假、可控的时间调配、不用看老板脸色做事和处理复杂的人际关系，背后是O2O从业者们得到了自尊，在马斯洛需求层次理论中，“尊重需要”在下数第四层。而对于长期处在传统服务业体系中的技师和蓝领们来说，获得尊重在O2O平台出现之前何其困难！

笔者甚至认为，自由而松散的结构是商业社会发展的必然趋势，O2O只是在服务业领域迈出了第一步。未来，遍布在传统产业中的痛点，会逐步被更加透明、平等的新方式所替代。