

# 包装,时尚品牌的第一条广告

凡客诚品创始人、董事长兼CEO陈年日前接受采访时大谈自己的“包装”:布袋装衣服、漂亮纸盒子……这是他拉近消费者、彰显品质的一大手段。而当当网李国庆在微博上被网友投诉称“包裹盒子太简陋”时,李国庆纠结地回复称,以为不过度包装,是低碳了,还向网友抛出问题:“顾客真需要循环使用吗?”实际上,包装是时尚品牌的第一条广告语。

## 第一块“敲门砖”

周六中午,懒觉刚刚睡醒,小倪就收到了昨天下班前在凡客诚品官网买的毛呢短裙。她迫不及待地打开包装后,惊讶地发现里面的无纺布内包装袋变样子了。“我之前在论坛上给凡客诚品提过意见,建议在无纺布袋上加个提手,可以方便用户携带。环保,重复利用嘛。没想到这次真换成这样了。”在包装这个环节上,凡客诚品花

费了不少心思。

凡客诚品成立3年,外包装更改进不下3次。在2007年公司成立之初,外包装使用的是最简单朴素没有印LOGO的硬纸壳折叠盒子。没过多久,随着凡客诚品的快速成长与产品销量的快速提升,改变包装整体风格很快被提上了议事日程。“应该精致高档一些,符合用户送礼等多方面的需求,并且能够

综合提升凡客诚品的品牌价值。”当时大家一致这样认为。经过讨论,决定采用银灰色包装盒另搭配手提袋的方案,使用一个阶段后觉得过于清淡柔和,不符合凡客诚品的气质;后来又改用美国红牛皮纸,设计了四五款样式,但因原材料不好找、成本过高而放弃了。

在经过多次升级改革之后,凡客诚品外包装终

于被定型为3层牛皮纸外盒。3层牛皮纸确保了硬度足够强,在快递过程中不会被压坏。细节方面,凡客诚品对盒子的开口设计还参考了手机外包装的方式,方便顾客打开和使用。同时根据顾客不同的商品购买量,凡客诚品都配以不同型号的外包装盒,具体的尺寸都是经过细致的手工测量确定的。



## 成也包装败也包装

事实证明,在包装上投入的财力与人力也确实有所值。相比之下,当当的包装就逊色很多。“我发现当当有两种包装,一种是用纤维纸的。这种纸包得很紧,但对书的保护不太好,有时候会造成折角、折皱,边角处会磨破;另一种是纸箱。当当的纸箱与卓越、九九的比起来,实在太软了。我收到的包裹,多数纸箱都是破的,有时候随便可以伸手进去掏一本书出来。每次收到当当的包裹都会一阵紧张,担心书被弄坏了。事实上,这样的情况也发生过。”一网友表示。

还有网友抱怨:“卓越亚马逊图书包装纸箱纸质相当好,在运输途中不破损,而且图书用发泡塑料包裹起来,让人满意;当当

网相比而言则逊色很多——图书的包装纸箱的纸质差,收到时基本都有破损,最要命的是破损还大——我清楚地记得有几次纸箱被撕开有拳头大的洞,里面如果不是图书而是其他小些的货物,估计肯定会有短少。”2月11日,一位网友“缘来是兰心”在微博上抱怨称,当当的纸箱真的超级差。年前半个月在当当买书5次,纸箱一次比一次差,真的无语得很……

看到如此多的“投诉”,当当网CEO李国庆发微博回复网友称:“包装纸箱材料少,以为不过度包装,低碳了,其实不能让顾客循环使用。可顾客真需要循环使用吗?我们在纠结中。告诉我您的意见。” 本报记者 刘妮丽

CFP/供图

## 5%成本换“一见倾心”

凡客诚品  
包装箱的演变



简单朴素的第一版包装盒



银灰色的第二版包装盒



现在使用的外包装盒

陈年对外包装非常重视。套在塑料袋外面的那个无纺布袋,是陈年对用户体验细致入微考虑的结果——让消费者在打开外包装的时候感觉舒服。大多数人认为,这个体验其实增加了凡客诚品的成本,陈年却不这么认为。“我没有想到高档,我讨厌塑料袋的包装,当然服装从仓储出来时必须要有塑料袋,否则在下雨时淋湿的

话是一个很大的损失。我说,塑料袋之外你要做一个环保的、无纺布包装。我当时看到无纺布袋很漂亮,那个东西看上去很贵,其实不贵,但是仓储比较麻烦。”

凡客诚品有关负责人介绍说:“在无纺布袋的设计上,我们参考了许多大牌服装包装后才得以确定。质量方面更是严格把关,务必要车线整齐,不起

毛、结实、精致。”

除了无纺布袋外,针对线上卖的每类商品,凡客诚品几乎都有对应不同商品的内包装,从鞋子到饰品、钱包、婴儿礼盒、领带等共十多个不同款式,仅鞋子就分帆布鞋、雪地靴、皮鞋这几类。其中帆布鞋盒由西班牙设计师设计,采用了涂鸦的风格,灵感来源于VANS的鞋盒。考虑到携带的方便性,侧

面还做了提手的设计。

同时,凡客诚品还针对不同的节日推出限量版包装盒,如新年版、情人节版等。

“制作种类如此之多的内包装,是为了充分提升用户的购物体验,同时保证商品的完整性,提升商品的档次,表达凡客诚品‘用户体验至上’的理念。”凡客诚品负责人这样解释。

就是为了增强消费者在收到凡客诚品快递、打开精美包装那一刹那的愉悦感,让他们有“一见倾心”的感觉,凡客诚品加大了在包装材料、仓储等方面的投入。这种单价4元左右的纸盒及包装辅料的成本已占运营成本的5%左右。



### 黎昌陶然店 饕餮龙虾年

加拿大深海野生龙虾 原价: 298元/斤 活动价: 168元/斤

12月14日黎昌海鲜陶然店迎新庆典, 特举办“饕餮龙虾年”活动。挑选来自冰冷清澈、纯净无污染加拿大北太平洋深海野生龙虾, 极品异域海珍恭迎天下食客。到店尝鲜 尊享特惠: 消费500元以上, 1000元以下送100元代金券; 消费满1000元送300元代金券

黎昌海鲜的宗旨: 健康是责任, 美味是享受。我们承诺菜品不满意可无条件退换, 我们愿以健康、快乐、幸福的美食载体给您带来满意的享受。

西八里店: 北京市通州区早城路81号 88131588/85190198  
金朝路店: 北京市西城区太平桥大街111号 66106052/66102045  
万庄店: 北京市丰台区在安门外关河沿里1号 67612288/67665281  
陶然店: 北京市崇文区东外彭庄乙58号 53105015/53109058  
黎昌客服热线: 400-806-1717  
美食网站: www.lichang.com