

仅仅一个多月的接触,沃尔玛与1号店就完成闪婚。尽管双方都没有透露出资金额和入股比例,但1号店董事长于刚在接受本报记者专访时透露了双方接触背后更多的细节,并就1号店未来的发展以及盈利等敏感问题,进行了正面回应。

专访1号店董事长于刚:

# 1号店不拒绝其他股权合作

## 沃尔玛 不插手1号店经营

5月13日,全球零售巨头沃尔玛宣布,已就收购1号店少部分股权达成协议,交易预计在60天内完成。于刚在接受本报记者专访时谈到了与沃尔玛接触背后的更多故事。

“是沃尔玛主动同公司接触的,双方团队夜以继日地工作,仅一个多月就达成了合作。”于刚认为,双方结缘是双赢的。一方面沃尔玛想进入中国的电子商务市场,对沃尔玛来讲,进入中国的电子商务渠道是一个很重要的战略步骤;另一方面,对1号店来讲,沃尔玛可以给公司提供多方面的帮助。

于刚进一步表示,1号店非常重视沃尔玛的供应商资源、物流资源以及自有品牌资源、在零售行业

丰富的经验和为顾客的理念,未来双方的合作都将一步步展开。

尽管有股权合作,但是于刚强调,沃尔玛不参与1号店的经营,沃尔玛只是战略投资者,双方的合作也将是战略层面的。

## 不拒绝其他股权合作

京东商城刘强东在微博上披露了曾经与沃尔玛的谈判过程,并指出双方谈崩的主要原因是沃尔玛要求未来控股或全盘收购京东商城。刘强东此言一出,外界对沃尔玛与1号店的合作细节充满了各种猜测。

于刚明确向记者表示,“沃尔玛明确地告诉我们,他们没有投资京东,也没有跟我们提额外的要求,从一开始到现在我还没听他们说过要控股、要收购所有股权”。

除了与沃尔玛接触

外,于刚坦言1号店是一个心态开放的企业,跟很多企业都有深层次的合作,其中包括腾讯、Google、百度以及新浪等互联网大佬。对于外界传出的腾讯与1号店频频接触的传闻,于刚并没有否认,并强调公司与腾讯将来还会有更深入的合作,并不排除股权合作。

## 运行成本占比 持续下降

谈及1号店目前的经营状况,于刚表示,1号店去年的营业额达到8.05亿元,而在2008年1号店正式上线的第一年,这个数字仅为417万元。

企业业务要不断扩展,物流、人才等方面的投入就要提前到位。据悉,今年1号店要增加4个新库,同时还要增加数百个配送站点。与沃尔玛合作后,1号店在物流配送方面的计



“  
电子商  
务不是一个  
短期盈利的  
行业,公司要  
实现盈利,规  
模是非常重要的。”

划也要重新修订。

尽管销售规模发展迅猛,但1号店并没有走出B2C不盈利的怪圈。对此,于刚解释,电子商务不是一个短期盈利的行业,公司要实现盈利,规模是非常重要的。电子商务企业早期投入很大,包括物流

设施、信息系统等,只有企业上了规模之后,才能摊薄企业成本。“我们很关注运行成本与营业总额的比例,只有这个比例持续下降公司才能实现良性运转。”于刚表示,“现在1号店的运行成本与营业总额的比例是持续下

降的趋势,我们有信心做到盈利”。

于刚预计,1号店营业额达到60亿-100亿元之间时,有望达到盈亏平衡。

另外,于刚把做大做强、提升企业核心竞争力集中到了提升客户体验上。在他看来,无论是采购、仓储还是配送系统,最终都要体现为客户体验。“我每天都要把顾客的所有反馈都集中归纳,找到责任人,要求所有问题都要解决,当天解决不了的也要在48小时内解决。目前1号店的顾客意见解决率已达95%以上。”于刚认为,及时有效地解决顾客反馈意见,做一次容易,但要持续365天是很难的,只有坚持下来,1号店才能抓住顾客,有很好的口碑,从而提升企业的核心竞争力。

本报记者 吴文治/文  
1号店/供图

## 国美新活馆借苹果新品营销

本周末的京城家电市场,将因国美马甸新活馆领衔的百店升级开业而再次热闹起来。北京国美总经理宋林林表示,为响应国美全国百店升级开业,北京国美马甸新活馆、西坝河店、十里河店全面回馈京城消费者,百店大庆将从本月27日13时18分启动,狂欢夜市72小时不打烊,iPad2满额送,以大幅优惠完美收官5月家电市场。

“以顾客为中心,深化门店改革,集购物、互动、体验、休闲于一体的新模式门店,将是这一阶段门店改造的方向。”北京国美方面表示,国美马甸新活馆、西坝河店、十里河店将完全按照这一理念进行打造,北京国美将颠覆以往的卖场模式。

体验式购物模式,是指消费者的购买行为将有效地建立在体验的基础上,无论是空调,还是手机、数码相机,都可以随手触摸、随意体验,让消费者充分了解商品性能的基础上再做出购物选择。

本周,在国美马甸新活馆、西坝河店、十里河店领衔的国美百店升级开业活动中,北京国美准备了上亿元的促销资源,千万元的优惠让利打造家电价格盆地。本月27日前,京城消费者可到国美门店办理财富增值卡,预交10元可抵100元使用、预交30元可抵300元使用。

彩电、空调、冰箱、洗衣机方面,消费者参加套购满额就有机会获赠苹果iPad2;另外,本月28日,中国家电研究院携手国美电

器将在西坝河店举行“空调之星”推荐活动,海尔、美的、格兰仕、志高等企业将携手为消费者奉献一场空调饕餮盛宴,现场还有签售活动,购买空调等产品价格更优惠。

在本周启动的百店大庆期间,国美马甸新活馆、西坝河店将联合北京移动推出回馈活动,月消费在388元的消费者参加此次活动,将可免费获赠三星全新的i90083G手机一部。“这样的优惠让利是以往从未有过的,不管是购买手机,还是参加活动,都是非常划算的。”北京国美方面表示。

为确保消费者购物、送货、安装、维修、咨询等方面得到全方位便利,国美升级了各项服务措施,将为消费者提供“19天价

格保障”、“家安保服务”、“电脑意外保险”、“24小时电脑远程服务”等。

针对空调旺季的到来,国美将为消费者提供空调从购买到安装的专业“一站式”服务,并为消费者提供即买即送即安装服务,确保消费者尽快享受清凉一夏。

同时,升级的国美新一代门店,通过功能划分体验区开辟了功能和种类不同的家电体验区。如国美的套购专区,北京国美将充分结合卖场产品的特点,根据消费者个人需求,为消费者量身定做符合其需求的家电套餐,家电套购专区设置有专业的导购人员,全面为消费者提供最优质的家电套购服务。

本报记者 吴文治

## 网商自行配送监管缺失

物流是电子商务发展的瓶颈已非新鲜话题,为弥补短板,许多网商自建物流,加强配送服务。但由于达不到快递企业的设立资质,多数网商配送服务部门的性质难以界定,由谁对其监管成为新的难题。

以京东电子商城、凡客诚品为代表的网商,纷纷自建物流公司,并以此作为自己公司的品牌参与竞争。与此同时,一批中小网商也纷纷推出配送服务,以免费配送吸引消费者眼球,但是同时也带来了一些问题。

王女士刚在一家蔬果网购买了水果,她告诉记者由于送货的时候手机没开,投递员没有及时联系上自己,当她要求投递员第二天送货的时候,被告知要加收10元钱的配送费用。王女士对于这家网商的配送服务非常不满。

国家邮政局的相关负责人介绍,在国家邮政局发布的《快递服务行业标准》(以下简称《标准》)中规定,快递服务组织应对快件提供至少两次免费投递,但电子商务网站的物流配送部门并不是具有独立法人资格的快递服务企业,因此不受该标准约束。

《标准》中提到,快递服务组织及其分支机构的人员总和应不低于15人,应具有工商行政管理机关注册登记的企业法人资质。而中小网商配送服务部门并没有法人资质,也不具备成立快递服务组织的条件。对此,业内人士表示,目前并不好界定此类物流配送部门的性质,究竟由哪个部门来进行监管,也还是一个未知数。

本报记者 何衡柯



北京稻香村

承中华智慧

融现代精神

弘扬中国食品文化

网址: www.daoxiangcun.com 电话: 84043305