

电商步步紧逼, 实体百货押宝VIP 购物达人: 办张会员卡, 其实很有用



今天秒杀, 明天打折, 后天全线降价。在刚刚过去的六月里, 电商大战再次上演。无论是假实惠还是真噱头, 电商大佬们至少再一次赚足了眼球。

当越来越多的消费者在决定掏钱包前, 都开始有了“电商一下”的习惯时, 实体百货是否会坐等市场份额被步步蚕食?

答案自然是肯定的。从6月到7月, 长沙的实体百货商们一波接一波的“年中庆”促销、一档接一档的活动亦让人应接不暇。而不少精明的消费者开始注意到, “会员专享”、“VIP专场”等字样越来越多的出现在商场宣传海报上。

实体百货们, 这唱的是哪一出呢?

■记者 朱蓉 实习生 肖杨扬 任彧婵



一名消费者展示自己持有的十几张商场会员卡。 记者 龚磊 摄

【现象】 商场争抢VIP促销

6月28日, 步步高广场长沙店举行了名为“628名流答谢夜”、“629小会员日”和“630会员日”3大主题活动, 除了商品折扣, 还有泳装秀、水果餐会等诸多主题活动。步步高广场长沙店企划经理张长庚介绍, 持续三天的回馈活动光经费就用去了约60万元。

7月5日, 新世界百货拉开了“VIP夏季特卖惠活动”, 一直持续到本周末的“年中福利大礼包”以及品牌特别活动将轮番上演。而在新一佳即将进行的18周年店庆活动中, 会员也将享有“积分加倍送”等优惠。

从一波连一波的商场活动中不难看出, “会员”与“VIP”成为了商场关注的关键词。

除了促销活动, 商场的VIP增值服务亦各具特色。平和堂的积分可直接兑换会员折扣券, 新世界百货为会员专设文化课堂, 友阿春天提供免费复印、包装、租借童车等服务, 而运达美美则有客户顾问专业服务, 为VIP提供品牌介绍、搭配建议并陪同购物。

值得一提的是, 一直没有会员制度的悦方ID Mall也于今年5月推出了会员制度。其会员细则显示, 不同等级的会员卡将享有不同优惠政策, 即使是分开收银, 目前也已经能够实现全商场积分。

【消费者】 会员卡会影响购物决定

在街头采访中, 记者遇见了刚从平和堂购物出来的黄小姐, 她刚刚在商场导购的建议下, 购买了一把太阳伞。“使用了100块的会员积分返券, 等于这把新款太阳伞直接打了个五折, 挺划算的。”黄小姐说。

她打开自己的钱包, 向记者展示了里面不下十张的会员卡。

卡。“有的商场可以免费停车, 有的提供短信发送商场优惠资讯, 而大部分的商场都有积分返券或者换礼品的活动, 办一张卡挺划算的。”

与黄小姐有着同样看法的, 还有五一广场附近某广告公司上班的周小姐。她告诉记者, 自己有一次带着不到8个月的女儿去逛新世界百货, 孩子饿了需要哺乳。由于自己是商场的VIP, 可以使用商场的母婴室, 免去了在公开场合哺乳的尴尬。

记者调查发现, 约有90%的消费者拥有1家或者多家商场的会员卡, 他们都表示会员卡积分反馈和增值服务, 会影响自己到哪家商场购物的决定。

【商家】 实体百货出路在高端

2012年, 电商“意外”崛起之后, 实体百货甚至有了“网民试衣间”的外号。言外之意, 不少消费者选择先去商场试试衣服是否合身, 然后再选择付钱给B2C商城。

面对电商在客源上越来越汹涌的“争夺”, 人民路友阿百货总经理刘明宇认为, 与其去跟电商争抢“图实惠”的客源群体, 不如做好已养成商场消费习惯的客户。“实体百货相较于电商, 优势主要在于体验、享受服务的快乐。现阶段而言, 消费能力较强的还是“70后”, 他们更注重享受周到的服务和更好的购物环境。”刘明宇说, “做好商场的会员服务, 能够增加这部分顾客的消费粘性, 对实体百货而言, 应该是未来发展的方向。”

另有业内人士认为, “只要是商场, 都会希望拥有自己的会员体系, 除了希望反馈消费者, 更多的是增加客户对商场的粘性, 从而稳定住自己的优质客源, 为商场提供一定的客源保证。”

记者手记

实体百货可依“服务” 阻击电商“价格战”

1900年, 由俄罗斯投资的秋林公司在哈尔滨开业。到现在, 实体百货在国内的经营历史已有百余年。面对超级新人“电商”在经营上的不断“挑衅”, 实体百货如何扳回一城成为所有人关注的事情。

你有你的年轻客源, 我有我的高端群体——不少奢侈品试水电商却铩羽而归, 有一定经济实力的成功人士更青睐商场购物, 越来越多商场举办的会员活动获得空前成功……一个又一个事实在证明: 摸得着, 有人情, 可以体验的实体百货并未被逼上绝路。

在未来很长的时间里, 共存共生可能成为电商与实体百货这对“冤家”的相处之道。马云的机关枪理论一出, 引得业界哗然, 包括步步高集团董事长王填在内的一众实体百货掌门人坚持认为, 电商未必会成为“店伤”。

事实上, 就算互联网是把机关枪, 也还有射程未及的地方。电商可以继续在网上做文章, 实体百货则不妨做好服务, 让购物变得温情异常。与其要在某个狭小的范围内争个“你死我活”, 不如好好耕耘“自留地”, 让不同形态的零售业带给不同诉求的消费者各自的快乐。

相关链接

商场会员制度大搜罗

友谊阿波罗旗下商场

入会门槛: 当日累计消费达2000元(家电8000元)或月内累计消费达4000元(家电1.2万元)可入会;另有银卡、金卡需当日消费满4000元(家电1.5万元)、1万元(家电5万元)。

会员服务: 购买服务(五声、微笑等); 免费租借童车、残疾人车; 免费租借雨伞; 免费复印; 免费包装; 媒体寻人服务; 积分回馈; 促销信息提前通知; 免费提供清洁用品等。

平和堂

入会门槛: 当日购物满500元以上, 或在一个月内累积购物1000元(不计分柜台除外)。

会员服务: 消费满10元积1分(部分柜台不参加积分); 购买家电满20元积1分, 不满10元或20元部分不累计积分特定时间内(如店庆)提高积分率; 积满500分后, 可持积分卡及本人身份证原件获取100元会员电子折扣券等。

新世界百货

入会门槛: 当天消费满500元即可办理会员, 另有金卡、白金卡以及金钻卡需一次性消费分别满2000元、5万元以及受邀办理。

会员服务: 专享母婴室, 设置男士寄存处、文化课堂等服务; 针对白金卡及以上等级, 提供白金绿色通道、预留车位、VIP专项特卖等服务。

运达美美国国际名品商场

入会门槛: 当日累计消费满5000元或月累计消费满1万元。

会员服务: 在美运达及其他城市的美美均可享受9折购物优惠(特例店、指定专柜及折扣商品除外); 累计积分100分即可兑换价值100元消费抵用券1张; 客户顾问专业服务。

步步高广场长沙店

入会门槛: 百货区消费满300元即可入会。

会员服务: 生日当天双倍积分; 享受购物折上折; 购物多倍积分; 积分超值兑换; 享受俱乐部专享活动, 享受专享礼赠活动, 免费饮水、免费电话、免费充电等。