

# “双11”家居电商遭遇狂欢“劫” 线上线下一相互博弈，谁能赢得未来？

眼下，尽管“双11”狂欢已经过去10天，但对于家居行业而言，硝烟远远没有散去。与去年“双11”成交额超12亿元的成绩相比，作为传统产业的家居建材业，在“双11”期间取得的成绩虽有增长，却仍稍显平淡。据天猫数据显示，截至12日凌晨支付宝成交金额单店总排名TOP10中，罗莱家纺以1.55亿元位居第四，富安娜以1.16亿元位居第七，林氏木业家具以1.12亿元位居第九。在线上业绩飘红的背后，退款率走高的问题再次出现。

## 物流之痛：退款率仍旧走高

据中国行业研究网数据显示，今年淘宝“双11”的整体退款率已达25%，部分商家更高达40%。记者查看了在此次“双11”中排名靠前的几大家居品牌，林氏木业近30天退款率为6.52%，退款总次数为6469次；全友家私近30天退款率为6.84%，退款次数为6489次；皇朝家私近30天退款率为6.15%，退款次数为859次，均高于行业平均值。

值得注意的是，由于家具建材属于大宗物流，与传统快递速度仍有时间差，收到货以后，是否会因为“货不对版”、运输损伤、安装等“瑕疵”出现退单潮，也需要在十多天后才能揭晓，届时，家居建材是否将与去年一样，成为退单投诉的重灾区，仍然是个未知数。

## 传统卖场：意料外的抵抗

11月刚开篇，众多家居卖场已进入一级戒备状态，长沙喜盈门建材家具广场发表“脱光宣言”，于11月9日—11日举办名品特卖会，推出“在天猫价基础上喜盈门再补贴5%”的概念；欧亚达家居长沙高桥店提前展开为期8天的店庆活动，全面覆盖“双11”；居然之家的电商平台也



选在“双11”当天上线。而在这之前的11月1日—3日，红星美凯龙的“全球家居博览汇”已在全国115家卖场联合启动，从最终公布的数据来看，3天之内揽金达10亿元。

不仅是线下活动截流，天猫在家居品类的O2O部署也因遭遇红星美凯龙等19家实体家居卖场的集体抵制而搁浅。10月底，包括居然之家、红星美凯龙、吉盛伟邦、欧亚达、集美等19家连锁区域卖场以中国家具协会的名义，联合签署《关于规范电子商务工作的意见》，宣布集体抵制天猫O2O模式，表示“不能变相让卖场成为电商的线下体验场所，不能让经销商成为电商的线下搬运工。”迫于压力，11月4日，天猫向商家群发标题为《家装O2O业务终止协议通知书》的邮件，叫停在家居品类的O2O部署。

眼下，即使“双11”已经结束，各大实体卖场的促销活动仍然方兴未艾，万家丽家居建材广场的首届家居建材感恩嘉年华、

欧亚达家居的“分红日”，即将在接下来的10天相继上演，一向以营销创新见长的喜盈门建材家具广场，更是直接将目光瞄准“双12”。

长沙喜盈门建材家具广场总经理谭宁表示，家居产品的个性化和体验需求强烈，仅凭在线图片和文字描述，很难了解到产品的全部信息，而且家居产品的物流、售后复杂，这也一直是家居电商的硬伤，“卖场仍然在各家居厂家中拥有话语权，像家居这类产品，至少未来几年内主要销售渠道还是实体卖场，尤其是高端品牌，受电商的影响更小”。

作为传统卖场与电商之外的第三极，品牌商家也有不同看法。一位知名家具品牌经销商向记者表示，要想不沦为电商的“线下体验店”，家居卖场要做的不是正面对抗，而是需要主动迎接销售模式的变革，提供电商替代不了的东西，比如说购物体验、售后、设计增值服务等。

■记者 张丹

## 红星美凯龙湖南总部奠基 河西再添新型城市综合体

11月20日，伴随着红星美凯龙湖南总部奠基仪式的举行，河西再添新型城市综合体。据了解，该项目由红星美凯龙斥资13.5亿元打造，将全面升级硬件设施及品牌服务，依托品牌优势及地理环境，意欲抢占未来河西家居市场新高地。

红星美凯龙湖南总部项目位于长沙市岳麓大道和岳华路交会处东北角，占地面积约47.5亩，由一栋地下2层、地上7层的大卖场和2栋28层塔楼组成，拟建总面积约21万平方米；其中商业面积13.6万平方米，住宅面积2万平方米，建成后将成为中南地区规模最大、档次最高的家居生活旗舰店。

随着奠基仪式圆满结束，红星美凯龙湖南总部项目即将

进入全面建设阶段，预计将于2014年年底开始营业。据红星美凯龙家居集团股份有限公司党委书记、执行总裁蒋小忠介绍，继湖南地区总部落户银盆岭后，红星美凯龙还将在长沙及湖南其他中心城市开设8~9家店。

长沙大河西先导区管委会党工委书记、项目建设部部长谈文昌充分肯定了红星美凯龙在岳麓区未来经济建设中的重要战略地位和价值，指出该项目是岳麓区打造高端总部经济的生动实践，将有力填补河西高档卖场的空白，也必将为进一步加强地方经济社会全面发展，增强区域经济实力做出重要贡献。

■记者 张丹

## 欧亚达家居月底迎来“分红日”

对于赶着在年前住进新房的消费者而言，眼下已经进入购买家具软装的最佳时刻。为了迎合消费者的需求和消费节奏，11月30日，位于万家丽路上河国际广场的欧亚达家居将举办一场以“家具分红日”为主题的大型促销活动，届时将同步呈现进店免费领取礼品、进店免费抽现金、买家具满额送现金等活动，面向全城发放“家具红利”。

活动当天，凡到达欧亚达家居长沙高桥店的消费者，无需购物，只需成功关注欧亚达官方微信并分享活动消息，即可免费领取紫砂保温杯一个，还可参与最高抽4999元现金

的活动环节，同时，在参与门店购物达到一定数额的消费者，还可获得相应的现金赠送，最高达4000元。

“家具分红日”最大的主题当然是让利。据悉，活动当天欧亚达家居长沙高桥店将联合场内百余家名品家具厂商，以工厂直供价回馈消费者。欧亚达家居同时承诺，活动期间在欧亚达家居长沙高桥店购物的顾客，同品牌同型号产品在2013年12月30日前如遇欧亚达店面降价、市场调价等问题，消费者凭有效购物凭证至欧亚达家居广场均可3倍返还差价。

■记者 张丹

湖南省著名商标

# 最强店庆 大有“净界”

首款全能型E0级地板  
万象新净界地板128元/m<sup>2</sup> 特惠价  
新品总裁签售

全场万象地板下单立减5%现金，购E0新净界新品再减2%  
——万象地板3周年店庆及新净界地板上市双重喜

活动时间：11月23-12月7日

品牌净水壶、空气净化器等你拿！赶快行动吧！

关注万象地板官方微信，获取更多消息！

公司地址：长沙市芙蓉区万家丽中路一段176号旺德府国际大厦  
旺德府形象店：三湘南湖大市场旺德府家居建材名品中心一楼  
郁金香形象店：河西郁金香精品装饰建材城二楼

电话：0731-89735033 网址：//www.hnwd.com  
电话：0731-84157325  
电话：0731-89915219

万象地板 打造地板第一品牌