

探秘VIP室：让你享受真正高大上

长沙商场争做购物管家 部分商场的顶级VIP数量不到10个

韩剧中的主角们都免不了出生大富之家，无论走到哪家商场，身后总跟着一大帮人，有人帮着拎手袋，有人忙着推荐单品，排场一定是少不了的。

其实，这种场景在商场VIP服务中也很常见。在长沙，商场为真正的VIP顾客群体推出了不少增值服务，免费停车、免费包装、专人陪购，定期组织的各种主题沙龙、高端派对……此外，一些高端商城还为真正的VIP客户准备了设施齐全的VIP室。

■三湘华声全媒体记者 朱蓉

【派头十足】VIP有一对一购物管家

据了解，星城多家商场均为最高级别的VIP顾客准备了私人的购物顾问，虽然名称略有不同：在友谊阿波罗集团旗下商场友谊商店、阿波罗商业广场、友阿春天、友谊商城、友阿百货和友阿奥特莱斯中，他们的购物顾问称为会员主管；在万达百货与运达美美，他们的购物顾问则被称之为VIP客户经理；悦方ID Mall也提供“一对一服务”。

“在接到顾客将会来店店的电话后，VIP客户经理便会开始为他准备喜爱的饮品和小吃并到商场门口去迎接。”运达美美国际名品购物广场VIP客户经理介绍。

“为顾客提供专业的导购建议，并按实际情况为VIP提供他们所需要的即时服务。”万达百货VIP主管罗佳介绍，“希望能为客人提供全方位管家式的服务。”

【优惠多多】多项服务免费，新品也享折扣

不少商场还为VIP们准备了许多免费服务。

在万达，尊荣卡顾客可以免费试用雨伞、免费包装、免费送货上门、免费体验贵宾厅里各种服务等16项服务；而运达美美更是准备了高达23项免费服务，将服务体系延伸至店外，为尊荣卡顾客提供餐饮娱乐预订、造型预约、摄影预约、美甲预约、旅游预订、爱车保养、邮寄物品和专家健康会诊预约等服务。而在新世界百货，金钻卡顾客可以寄存老公，或者带孩子体验沙画、参加体感游戏。

虽然市中心繁华地段车位难寻，但关于VIP们的停车问题，各家百货商场也提供了解决方案。万达百货尊荣卡每年享受100小时免费停车，友阿集团钻石卡则能够享受每次购物

2小时的免费停车，悦方ID Mall能够享受每次免费停车5小时的服务，而新世界百货、运达美美等商场则为VIP提供无时限免费停车服务。

最为值得一提的是，VIP们在花钱方面也享有正价商品打折的优惠。在友阿集团旗下市内6家商场里，钻石卡用户不仅享受原价商品8.5折优惠，还享有购物绿色通道，不用排队提前买单；新世界百货则为8.8折，悦方ID Mall钻石卡会员也能享受品牌的特定优惠和赠礼服务。

据不完全统计，几乎所有的星城主流商场都为VIP准备10项以上的增值服务，从吃喝玩乐购等多个方面全方位提供私人管家式的增值服务，打造更好实体购物体验似乎已经成为一种潮流和趋势。

探秘星城最豪华的VIP接待室



▲3月19日，长沙市运达美美百货，一名VIP会员在VIP室选购心仪的服装。

运达美美：打造私密空间

自2011年正式营业以来，运达美美便配置了VIP室。30平方米的空间里，最让人眼前一亮的是能够直接链接至运达美美VIP定制服务系统的40英寸大屏幕。

通过该系统，尊尚卡客户能够直接在网上完成选购，通过每月即时更新的图片选择感兴趣的单品。随后，各个专柜便会按照此购物车内的物品清单将商品送至VIP室，供顾客试穿、挑选。



▲3月19日，长沙市万达百货，工作人员在VIP客户服务中心为会员服务。记者 田超 实习生 李梦 摄

万达百货：注重多元体验

万达百货更注重综合性的体验。在其总面积达580平方米的VIP接待室内，共分为茶艺、花艺、按摩、瑜伽、香道、会晤等6个功能体验室，分别配备了需要的香器、茶艺工具以及电动按摩椅等设备。

定期举行的红酒品鉴会、茶艺鉴赏会、色彩搭配课堂等沙龙和活动，都能够一次性在此完成。

VIP数据

最喜欢的购物时间：下午

VIP们喜欢什么时候逛街购物？不是早上也不是夜里，而是下午3点以后的时间。据星城各家商场的多名VIP客户经理透露，他们的客人均偏爱下午购物。

“买了东西就直接去吃晚饭，也有人喜欢晚饭之后再买。”运达美美VIP客户经理说，客人来之前会先打电话预约，然后便会前去陪购。

据了解，几乎所有长沙商场自顾客确定VIP身份之后，便会安排专人进行“一对一”服务。事实上，一名客户经理需要同时为多名VIP服务，这更加有利于人员的合理利用，因为VIP们通常购物目的较为明确，并不会有事没事就到商场来“瞎逛”。

客户性别：男性偏多

作为长沙为数不多的奢侈品卖场，运达美美的VIP统计数据 displays，商场的尊尚卡用户男性数量偏多，而这一说法也得到了万达百货等其他商场相关工作人员的证实。

由于VIP门槛较高，星城商场普遍呈现出VIP数量较少的现象，部分商场的最高级别VIP客户数量甚至不到10个。

不过，VIP客户经理们也讲述了这样一个有趣的现象，便是“女性购物，男性刷卡”。一些男性VIP顾客会携家带口地前来逛商场，为妻子、孩子的消费买单也是情理之中，所以虽然购物是女人的天性，但就消费力而言，男性还是具有一定的优势。

最高年消费：500万元

网上流传着这样一个段子，说一切都准备好了，就差一张能中500万的彩票。其实，这一数字可能不过是某位高收入精英一年花在商场购物上的钱而已。

来自运达美美国际名品购物广场的统计数据显示，在过去的2013年，商场VIP的消费占比达到65%，历年来，美美VIP最高年消费额达到了每年500万元。

对商场而言，如此具有购买力的VIP，想不重视都难。于是，不少品牌都喜欢在高端商场举办专场或者品牌集合推荐会。某知名品牌公关曾向记者透露，一场高端推荐会所拉动的销售可能会抵上商场专柜一个月的销售。

记者手记

合理收入消费，推动商业服务分化

当社会精英人群的自我意识逐渐觉醒，他们相应带来的消费力将会为市场注入强大的活力。

“努力挣钱，存着花”是老一辈国人的消费理念，他们辛勤工作一辈子，勤俭节约，任何非必要消费都被看做是“不必要”的。在儿女眼中，“苦了一辈子，没享福”是心里永远的遗憾。

随着社会的进步，年轻一代的消费观念逐渐发生改变，在收入完全为合理所得的前提下，在自己所能承受的范围内，花让自己日子过得舒心的钱，又有何不可？

有句话说，80%的财富由20%的人创造。换句话说，也正是这20%的人，可能会创造出80%的消费。正如奢侈品的出现和繁荣一样，越来越多的商家开始将目光投向了社会精英阶层，进而推动了商业服务的分化。

在过去很长时间内，VIP身份被贴上了炫富标签，不少人对此唯恐避之不及。而现在，商家们开始将提质VIP服务摆上台面，这便是对倡导合理收入也可合理消费观念最好的佐证。

■三湘华声全媒体记者 朱蓉



小贴士

商场VIP门槛不一

友谊阿波罗集团：钻石卡，年内累计消费35万元（需申请、审批），有效期为3年。

运达美美国际名品广场：尊尚卡，一次性或累计消费满10万元（自动升级），永久有效。

长沙万达百货：尊荣卡，一次性消费8万元或累计消费满20万元（自动升级），永久有效。

新世界百货：金钻卡，年内累计消费满20万元（需申请、审批），永久有效。

悦方ID Mall：钻石卡，6个月内累计消费10万元（需凭购物小票升级），自然年内未达10万元初始消费额度将会自动降级。

平和堂：统一会员卡，当天满500元或当月满1000元即可办理，不分等级。