对湖湘商业资本而言,即将过去的2014年,既是线下商圈不断升级的一年,又是线上与线下融合程度不断提高的一年。友阿集团从去年的微信公众号试水到今年10月友阿特品汇 线上购物平台上线;步步高的电商项目更名云猴,正式由湖南本土电商项目转型本土O2O生活服务平台;线下实体不断升级,重装、改造,大牌入湘皆让2014年的湖湘商界热闹异常。 对湖南消费者而言,即将过去的2014年,不用再费尽心思代购了,能直接从商场里买到的大牌商品越来越多;不用再眼巴巴地指望着旅行社的产品表计划行程,出国游也成了想走

就走的自由行;不用再为家电维护、修理跑遍大街小巷…… 2014年的湖湘商业,在危机中不断寻找着商机,似乎开始找到未来发展的方向。

■记者 朱蓉 杨迪 潘海涛

流行"触电"、升级,更重视消费体验

实体商业2014年打响反攻战

长沙商场更有温度 关键词:体验感

从2013年到2014年的"双十一",销 售额一路从350亿飙升至571亿,马云的 阿里巴巴气势如虹,不少人说,实体零 售已经被电商推上了风口浪尖。如何才 能扳回一城?湖湘商业大鳄们也在不断 思考与尝试。

以舒适的体验感取胜,成为线下传 统零售商们手中一张共同的王牌。

让质优价廉的商品越来越容易买 到,是友阿集团提升消费者体验满意度 的方法。2014年10月, 友阿集团旗下正 品零售网站特品汇正式上线,以该集团 旗下发展势头正劲的友阿奥特莱斯为 依托,主要为消费者提供线上正品特价 购买渠道。就在数天前,友阿集团线上 版图进行扩张,以湖湘特产为主要商品

的湘品汇招商正式开始。 据了解,在友阿云商的计划里,将 要形成以特品汇、湘品汇、奢品汇等平 台为主的一个线上百货购物中心,而这 也是湖湘本土首个由线下实体卖场搭 建的、以精品百货为主的线上平台。

重装线下实体店,为湖湘消费者的 生活提供O2O式的便利是步步高集团 提升消费者满意度的办法。2014年上半 年,作为步步高挺进长沙百货业重要一 步的步步高广场长沙店进行了重装,品

家电行业机遇中蜕变 关键词:升级

走出2013年红利消失、市场萎缩的 行业"寒冬"后,家电企业在2014年依旧 直面市场的冲击。而此时,电商对家电 的影响也越加突显。在此情况下,湖南 家电行业却"逆风飞扬"。

"随着人们生活水平的提高,家电 市场也迎来一个升级换代的需求期。所 以我们抓住这个机遇,为消费者提供高 品质产品,比如大屏4K智能彩电,'听 话'的对开门冰箱、互联的家用中央空 调、地暖以及健康类电器。"12月29日, 通程电器副总经理田刚说。

据奥维咨询预测,到2020年,智能 家电的生态产值将飙升至10000亿元, 智能电视渗透率预计达到93%,智能洗 衣机、智能电冰箱、智能空调的渗透率 将分别增至45%、38%和55%。

旅游变为生活方式 关键词:自由行

的确定、三公消费受限、传统旅游市场 如,旅游电商"搅水"传统旅游业、带薪休 假制度不断被提及、自由行取代跟团

大战"绝对是2014年旅游不能错过的话 题。这场由同程旅游网率先发起的"烧 钱行为"不仅没有像预期的那样生命力 短暂,反而有星星之火要燎原的趋势。

此外, 步步高集团董事长王填也将 2013年末正式上线的步步高电商更名云 猴,将其线上战略理念从单纯的本土商 超购物平台升级为本地化O2O服务平 台,步步高积分与云猴平台上入驻商家 互通,"高币"应运而生,让积分的使用范 围更广,也不再显得鸡肋。

牌调整、会员中心扩容都是为了给消费

者带去更好的购物体验。

对湖南大多数的传统零售商而言, 适时地调整入驻品牌结构,为消费者提 供更多的增值服务则成为更加直接地提 升消费者体验满意度的方式。

2014年,国际彩妆大牌YSL、护肤品 牌FRESH入驻平和堂五一店,国际护肤 品牌海蓝之谜、奢侈服装品牌DG、奢侈 手表品牌百达翡丽入驻友谊商店, 范思 哲休闲入驻万达广场,GAP在悦方ID MALL以及乐活城连开两店……越来越 多在过去"只闻其声,不见其人"的大牌 首次来到了湖南, 也意味着线下实体卖

而即将到来的2015年,还有许多惊喜 在等待着湖湘消费者,王府井河西二店、德 思勤购物广场、海信广场等商业大佬相继 开业,商圈不断升级的同时,必定也会带来 消费者消费体验度的不断攀升。

2014年,湖南人逛卖场最直观的感 受应该是环境变了。12月18日,湖南国 美大华店新装开业,店内配置有一站式 综合服务台、网上比价区、便民充电处、 顾客休息区及VIP专区等。而今年以来,

苏宁继续对门店进行互联网化改革,重 装河西麓山店并在市州新开三家互联网 门店; 通程电器第一店东塘店也迎合新 消费需求,在下半年新装后,新增家用中 央空调、地暖项目, 开辟电脑DIY专区

全新升级后的门店,不仅有国际化 购物环境,以往玻璃窗里冷冰冰的产品, 验活动等。

即将过去的2014年,中国的旅游业 继同程的"1元门票"之后,"迎十一,千

对于大多数市民来说,在过去很长 寒风凛冽等。然而,在这一年里,旅游业 一段时间,旅游是奢侈的享受,有些遥 还有很多不能被我们忽略的"小事",比 不可及。然而,当下外出旅游正变为一 游,成为市场主流…… 其间,由旅游电商发起的"1元门票

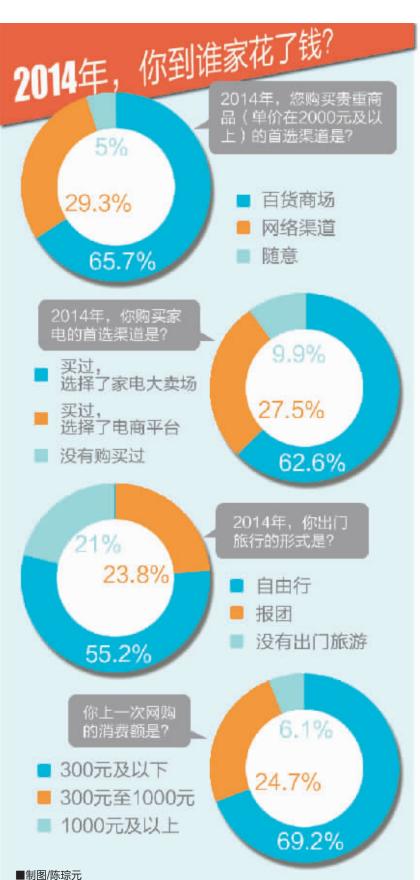
其生死存亡。

2014湖南商业年度总评榜

放

触电,成为2014年商业的一个最大特点。无论是百货商场、家电卖场还是旅行 社,都不约而同地选择了拓展其线上领土。前两年,被电商打压最惨的要数百货商 场。一时间,"互联网的试衣间"之名迅速传开,不少线下实体卖场不得不面对消费

不过,随着2014年线下商家们对电商节奏的掌握,在零售业摸爬滚打多年的 他们开始出力反击。毫无疑问,激烈的市场竞争最终得到实惠的一定是消费者。在 2014年即将接近尾声之际,《三湘都市报》联合华声在线、长沙网共同推出湖南商 业2014年度总评榜,对这一年来的湖南商业、家电以及旅游行业进行了逐一点评, 对行业进行梳理之余,也为读者来年消费提供参考。



截至12月29日,三湘都市报记者在长沙市五一商圈、河西大学城以及汽车西站等人流聚集处累计 采访人数达217人次。与此同时,华声在线首页发布名为《2014年,你到谁家花了钱?》的网络调查,累计 1.53万人次参与,显示了网民朋友对此次调查极高的参与热情。

调查结果显示,消费者在购买单价超过2000元的贵重商品时,依旧首先考虑的是实体卖场渠道, 有65.7%的消费者选择在面对此提问时选择了"百货商场",62.6%在2014年有家电购买经验的消费者 选择了实体家电卖场,而55.2%在2014年有出门旅行经历的消费者选择了自由行。值得一提的是,在消 费者针对自己网络购物经验的问题答案中,记者看到,有69.2%的消费者"上一单"购买金额并未超过 300元,属于额度较低的消费。

沙五一商圈,同时全面落子市州,新开门店

用空调产销量连续4年位居世界第一。

获奖理由: 从打造湖南首家家电专业 卖场到率先破局二级市场, 再到推出湖南 第一家破万平方米的高端家电卖场——东 塘店,提出"十全十美"服务承诺,开辟26° 球100多个国家和地区。

最具娱乐精神奖

爱家家装新品类等,通程电器步步当先。

自己的"亲民"路线,在父亲节、母亲节等强

调亲情的节日中, 为星城消费者带来了如

"画爸爸的脸"等丰富有趣的亲子活动。而

在儿童节、圣诞节等日子里,也会组织卡通 形象、圣诞老人在商场内游行,并向消费者

分发礼物——温馨、亲和成为该商场在商

企业概况:2001年,通程将西城超市

改造为湖南首家家电专业卖场——通程电

器西城店, 就此拉开湖南家电业大战帷幕

……如今,通程电器在全省已经拥有51家

门店,并在去年率先做出"十全十美"服务

品之外给消费者留下的最大印象。

最佳时尚先锋奖

湖南苏宁

企业概况: 苏宁创办于1990年12月26 日,是中国商业企业的领先者,经营商品涵 盖传统家电、百货、日用品、图书、虚拟产品 等综合品类。2004年,苏宁进入湖南市场, 如今已有门店56家,并在湖南大地上积极 推广O2O互联网化门店。

获奖理由: 苏宁不仅是第一家提出 O2O战略的零售企业, 也是第一家把互联 网精神带到门店的企业,更屹立2014中国 民营企业500强之首。今年以来,把互联网 化门店延伸至市州, 用互联网的娱乐精神 做促销,地铁派对、全民快闪、寻找十年老 发票等抓人眼球的活动层出不穷。

企业概况:成立于1987年1月1日的国 国最大的家电零售连锁企业。2011年4月, 国美电子商务网站全新上线, 并率先创新 出"B2C+实体店"融合的电子商务运营模 式。2003年,国美电器进驻湖南市场,2004 年开设第一家门店, 如今国美在湖南已经

当然也不吝啬于举起他的"屠刀"。今年以 流,大屏、超薄、时尚产品的比拼,海信电视 来,双11造"颠覆日",做出单品比其他卖场 一直走在行业前列。其中,Vidaa 电视的推 少11元的承诺,同时承诺"送货慢2小时,国 出便令人眼前一亮,而力推"亲民价"的家 美赔你钱",令人大跌眼镜。今年以来,国美 庭影院也满足了消费者在家看大片的需 获奖理由:2014年,平和堂继续坚持着 不断在湖南大地上攻城伐地,不仅剑插长 求。

7家,彰显了价格屠夫"快狠准"的个性。

最具价值家电品牌奖

企业概况:格力电器成立于1991年,是 目前全球最大的集研发、生产、销售、格力标 志服务于一体的专业化空调企业。1995年 至今,格力空调连续16年产销量、市场占有 率位居中国空调行业第一;2005年至今,家

获奖理由:在浮躁的市场大环境之中, 格力电器始终如一地坚持核心科技、专注 制冷技术,是我国空调行业第一家由"中国 制造"走向"中国创造"的品牌,产品遍及全

最受消费者信赖奖

企业概况:美的集团是以家电制造业 为主的大型综合性企业集团, 主要家电产 品有家用空调、商用空调、大型中央空调、 吸尘器、取暖器、电水壶、烤箱、净水设备 等。企业现拥有中国最完整的空调产业链、 冰箱产业链、洗衣机产业链、微波炉产业链 和洗碗机产业链。

获奖理由: 2013年"中国最有价值品 牌"评价中,美的品牌价值达到653.36亿元, 名列全国最有价值品牌第5位。截至2013年, 美的集团为社会公益事业累计捐赠超过6亿 元。美的集团不仅家用电器涵盖面广,并且 以消费者为中心,通过技术创新、品质提升 与精品工程,获得广大消费者喜爱。

最具创新意识奖

企业概况:海信电视是海信集团经营 美电器,2009年人选中国世界纪录协会中 规模最大的控股子公司,拥有中国最先进 数字电视机生产线之一,国内一流的国家 级企业技术研发中心,每年将销售收入的 5%投入到研发。截至目前,海信电视已经 获得授权专利数862件,其中有600多项是 新技术、新功能方面取得的重要突破。

获奖理由:从2011年爆发电视智能争 获奖理由:"价格杀手"在湖南大地上, 夺战到显示技术革命, 再到迎合家居新潮

最受消费者欢迎奖 湖南乐游

企业简介:海航乐游是海航集团、海航 旅业、海南乐游倾力打造的新型优质旅游品

牌,是海航旅业旗下核心成员企业。成立于 2013年的湖南乐游国际旅行社,经过短短 一年发展,目前已经发展优质供应商100余 家,开拓门店60余家。

最具娱乐精神奖

电商新秀奖

最具亲和力奖

最佳时尚先锋奖

最具开拓精神奖

最具价值家电品牌奖

最受消费者信赖奖

最受消费者欢迎奖

最具创新意识奖

获奖理由:湖南乐游历经一年的开发和 试验,推出了重头戏——B2B2C旅游网站管 理系统。该管理系统集线路、酒店、景点、机 票、租车、签证、游记攻略、短信平台接口等 功能于一体。湖南乐游总经理陈雨苗表示, 该系统功能完善,覆盖面广、扩展性强,做旅 游可当甩手掌柜,是行业颠覆性产品

最受消费者信赖奖

湖南宝中旅游

企业简介:宝中旅游是中国最具创新精 神的旅游机构之一, 自2006年开始的经营 模式引发中国旅行社经营管理模式创新的 波澜,宝中旅游湖南省湖湘天下国际旅行社 有限公司,是由湖南省各市州的11家优秀 旅行社在在长沙联合打造的创新型旅行社, 自2009年成立以来,依托其庞大的业务网 络与服务质量,饱受市场好评。

获奖理由:2009年, 宝中入湘, 不到四 年,其在省内设立的网点已达160多个,创造 了业内神话。无论是发展势头还是应对挑 战,湖南宝中旅游始终都保持着领跑者的姿 态。其董事长邱克西认为,办企业和开车一 样,把眼光投向远方,我们不仅会获得坚定 的信念,还会收获一路的美丽心情。

最具创新意识奖

湖南旅游百事通

企业简介:旅游百事通是国内最大的线 下旅游连锁渠道,拥有超过3500家实体门 店。湖南百事通国际旅行社有限公司2010年 成立,相继在株洲、湘潭、岳阳、衡阳、娄底建 立了合作社,目前在全省拥有150家营业部。

获奖理由:旅游百事通推出一款O2O 应用"旅游百事通·掌旅通",率先打响了电 商时代的旅游行业保卫战。湖南旅游百事通 总经理陈文嵩认为,旅游百事通作为传统旅 游行业龙头,线下超过3000家庞大的实体连 锁门店,使众多旅游互联网企业只能望其项 背,谁能快速整合资源和信息转换为成交价 值,谁就有可能是这场战役的赢家。

能够拿到手里,慢慢了解、体验;而且新 增更多产品体验活动,比如苏宁在五一 店开设美食街、通程东塘店高端新品体 发生了很多重大的变化,如智慧旅游年 万人特价游"等活动层出不穷。

种触手可及的生活方式。在2014年,"自 由行"、"定制游"、"自驾游"一度成为出 现在游客口中最常见的字眼。从跟团游 到自由行,旅游趋势的改变只会愈演愈 烈, 当下各大旅游电商已然融入其中, 传统旅行社能否注意到这一点并持续 发力,关乎企业的发展前景,乃至决定

最具亲和力奖

假货品"的难题。

最具创新意识奖

企业简介:始创于1995年的步步高集

团,目前拥有商业、置业两大产业,其中涵

盖了超市、百货、电器、餐饮、便利店、娱乐、

大型商业地产、金融服务等业态,并拥有中

南零售业最大的现代化物流中心, 其连锁

门店已遍及湖南、江西各地州市,已战略性

地进入四川、重庆、广西、贵州等省市区。

王填在其"云猴"平台战略发布会上称,步

步高正在建设线上、线下O2O全渠道模式,

构建其包括大会员平台、大电商平台、大物

流平台、大便利平台和大支付平台的大平

台战略。"云猴"平台设想如若实现,湖南消

费者将可省去不少排队时间, 通过预约享

企业简介: 友阿集团成立于2004年,

目前旗下已拥有友谊商店、友谊商城、阿波

罗商业广场、友阿百货、友阿春天、友阿奥

特莱斯购物公园和友阿电器连锁等以百货

业态为主的大卖场。2014年, 友阿黄金国

货陈列馆店新张, 友阿云商线上平台友阿

式上线,成为湖南首个以上市公司实体卖

场为支撑, 面向全国消费者的线上百货购

物平台。12月,友阿云商另一子平台"友阿

湘品汇"开放招商,免费为湖湘特产供应商

们提供线上销售平台。做实体商业,友阿集

团是老将; 而线上电商, 它则是商界的新

兵。这位新兵,整合了线下多年商业经营的

供应商、品牌商资源,避免了传统电商"真

获奖理由:2014年10月,友阿特品汇正

受方便快捷的服务。

电商新秀奖

特品汇正式上线。

友阿集团

获奖理由:2014年,步步高集团董事长

2014年10月,"云猴"平台正式发布。

步步高集团

大厦开始兴建。旗下平和堂商场五一店于 1998年11月正式开业。在尔后的7年时间 内,东塘店、株洲店、奥克斯广场店相继开 业。商场凭借外资的优势,不断引进更新国 外、香港及内地大量品牌,着重发展以进口 商品、特色商品为主的差别化商品构成,全 力打造引领时尚的百货公司。

企业简介:1994年12月,平和堂商贸