

电商夹缝中，“手机街”如何逆袭突围

面对冲击，实体店还能盈利吗，谁在买线下手机，他们关心什么

电子商务近年发展迅猛，冲击着传统行业，手机市场也不例外。曾门庭若市的“手机一条街”，因互联网的洗礼大都变得寂寞了许多，这种差异恰好折射出手机市场的风云变化，手机实体店正遭遇电商挤压。竞争，可能意味着悲情退出、断臂自救，也可能意味着战略调整、转型升级。对传统行业来说，未必是件坏事。近日，记者对此进行了调查。

■见习记者 蔡旻旻

实体店生意越来越难做？

5月11日，宝南街。这里曾是长沙最火爆的手机一条街。记者注意到，整个上午光顾于此的顾客比过去少了许多，偶尔进入店铺，许多是空手出来。

由于电商的冲击，手机实体店的生意真的变得越来越难做？类似宝南街这种“手机街”并不是孤例。位于国储电脑城负一楼“手机无忧”店的老板赵伟告诉记者，过去网络购物还未普及时，实体店每天卖出的手机大约在15台左右，而现在每天成交量大概只有5台。悬殊的销量大大压缩了实体店的利润空间，“过去一天的利润大概在2000元左右，而现在一天能赚七八百就不错了。”赵伟如是说。

位于湘江世纪城华润万家内的苹果专卖店老板杨云也有同感：“过去苹果手机一天能卖8至10台，而现在平均下来一天也就在三五台左右。”杨云坦言，随着近年来互联网的普及，的确有很多人会选择网上购物，“方便快捷，足不出户就可操作，而且价格透明。”

显然，电商的发展分流了大批手机消费者，实体店的经营变得有些艰难。

购物方式正在悄悄改变

曾经拥挤在实体店的消费群体如今正悄悄改变着购物方式。对比实体店，网购的优势一目了然。

记者了解到，早些年传统手机一条街的商家一般各自为营，每家门店的手机报价不尽相同，行业缺少规范。由于互联网的连通性，网络上的价格更为透明，消费者可以快速地找到性价比最高的商家进行交易。随着近些年行业的发展与变化，其实门店的价格也几乎透明统一。可是手机实体店高昂的门店费用增加了运营成本，所以，与网购对比，实体店仍存在价格上的劣势。

其次，过去的手机一条街良莠不齐，难免存在一些信用不良的商家，他们为了牟取暴利向消费者兜售翻新机，很多不明真相的消费者为此都曾

吃过暗亏。很多消费者为了规避货不对版的情况，宁愿从众选择在网上消费。

此外，网络下单着实惠方便快捷。很多网站都有手机型号的详细介绍，消费者可以足不出户就充分了解手机的信息，并在网上选择自己中意的类型。比起到手机一条街上逛上半天，网购可谓省时又省力，只要一台手机就可以搞定。

“与行业生态环境有关联”

除了价格、质量与便捷，0731m.cn的创始人卢小勇的观点显然更为犀利。他认为，造成实体店没落的原因与整个手机行业的生态环境也息息相关，国产大牌的崛起也导致了实体店的衰落。

卢小勇扎根手机行业12年，几乎见证了半个手机行业发展的过程。“手机市场的销售行情是呈阶段性的。”卢小勇告诉记者，过去消费者对手机使用的诉求与现在截然不同，所以手机市场的生态环境也与现在大相径庭。过去宝南街一带以售卖诺基亚与国产山寨机为主，而现在手机市场最为走俏的则是苹果、三星和一些国产品牌。“2010年以前，我们一半以上的销量是诺基亚，2010—2012年是htc，2012—2014年就是三星和苹果，到了2015年苹果销量最大，三星开始下滑，而到了2016年就开始主要卖国产品牌了，国产品牌在这两三年中进步非常明显。”卢小勇说。

据卢小勇透露，中国的消费人口基数原本就很大，且聚集了世界上最完善的手机产业链，伴随着智能手机技术的逐步成熟，国产品牌的销量开始一路走俏。区别于诺基亚等外来手机大户，国产品牌的一大特点就是更加偏向于线上营销，通过网络直接对接普通客户，消费者可以在品牌的官网上直接下单，跳过了销售商。“小米、华为、魅族这些品牌都在这样做，通过自己的官网，或者京东天猫直接销售，这几个国产品牌的市场份额这几年增长很快，销量很大，所以慢慢的，线下的份额下滑得更加厉害了。”



电商？实体店？在哪里买手机更靠谱？

双比

手机实体店并非毫无优势

尽管手机实体店在电子商务浪潮的冲击下风光不再，但并不意味着传统的线下门店毫无优势可言，仍然有很多实体店在激烈的竞争与角逐中顽强地存活下来。

拿机快、体验感更好

“手机无忧”的老板赵伟告诉记者，虽然在互联网上手机的信息一览无遗，消费者可以迅速地全面了解手机的功能概况，但现在的很多消费者更倾向于线上线下相结合的购机方式。在网上浏览机器信息毕竟是隔靴搔痒，他们通常会在网上查询意向手机的相关信息，并到实体店中进行看机体验。“他们希望在实体店享受到线上的价格，而这时实体店的机会就来了。”

付费方式更灵活快捷

相对于网购付费方式的种种

限制，线下购机的付款方式更为灵活，很多年轻人由于资金压力，更倾向于在线下分期付款。“网上对于分期付款有很多限制，比如淘宝就需要有芝麻信用分，如果评分不足就没有办法办理分期业务。”据赵伟介绍，线下实体店的分期付款门槛很低，“我们都是与专业的银行分期公司合作，客户只需要带身份证和银行卡，首付20%就可以办理，当天就可以提机了。”

在赵伟向记者展示的分期付款申请表中，只有一些申请人的基本信息、学校信息，以及付款方式需要填写，确保能够联系上本人，十分方便简洁。

实体店品质更有保障

尽管曾经手机一条街的经营信誉曾为人诟病，可经过十数年行业的优胜劣汰，现在的线下实体店都有良好的信誉保证。苹果

专卖店的老板杨云告诉记者，以她的苹果专卖店为例，售卖的手机全部都是正版国行，绝对没有货不对版的情况存在。反倒是一些在网上售卖的机器，版本十分混乱，大多都是国外的版本，而这种版本中，翻新机存在的概率反倒很高。

赵伟也告诉记者，实体店必须确保货源的安全可靠，树立良好的口碑，通过稳定的客源带来新的客户。相比于网上商城，实体店的门店固定，反而更加不会向消费者兜售翻新机。

此外，为了留住客户，大多实体店也推出了店铺维修服务。很多客户的手机坏了，可以直接在门店进行维修。而如果是在门店购买的机器出现了问题，在实体店进行售后服务也比网络更为方便快捷。据赵伟透露，现在手机维修服务也成为了实体店的主要业务之一。

观察

哪些手机店仍过得“滋润”

来到他线下的门店进行体验购买。

他现在的大多数生意仍旧来自线下门店，而他的淘宝店一天的成交量只有几单。即便如此，通过网络渠道购买手机的仍然是他经营多年的老客户。“口碑积累很关键，早期通过低价、服务和售后积累了很多老客户，现在想要找到新客户很难了。”卢小勇如是说。赵伟也向记者透露，实体店的主要优势还是在于多年积累的老客户资源，要想在互联网时代抢占新的客户非常困难。

面对手机实体店如何在互联网时代强势突围的问题，卢小勇告诉记者，实体店必须依托自身的服务来抓住更多的客户，比如

安装软件、手机维修等等。据他介绍，过去这些服务在实体店中都要付费，而现在已经基本免费了。国美苏宁等大型连锁实体店甚至安排了专门提供这些服务的人员，而在过去，这些是不可能的。“现在竞争激烈，要想办法留住客户，不然人人都网上下单订货到家。”卢小伟说。

苹果专卖店的老板杨云认为，实体店要想与网店竞争，唯一的办法就是不去参与竞争。网店的运营成本低廉，这是实体店没法比的。但是实体店有自己的优势，可以为客户提供优质的服务。网上购机的用户手机一旦出现为题，解决起来没有那么方便，很多顾客还是会回到实体店。