数字化提效率 全渠道增销量

智慧零售浪潮来袭

□记者张惠婷 文/图

热点关注

又是一年“双11”,全民消费热潮中,不少“剁手党”享受着智慧零售带来的新购物体验——逛超市无需排队结账,手机“扫码购”就能离场;宅家不想出门,APP下单1小时内送货上门;商品太多挑花眼,直播间听主播推荐还能抽奖……

随着大数据、云计算、物联网等新一代信息技术的发展和消费升级步伐的加快,一场商业模式的变革正在传统零售业悄然发生。记者走访市中心城区了解到,各商超纷纷加速数字化转型,推行线上线下全渠道融合的智慧零售之路,在新市场中创造新价值。



华润万家超市自建APP推进线上线下全渠道运营。

APP+小程序 线上引流 服务到家

11月9日,市民何文娟打开饿了么APP,进入首页的“商超便利”入口,来自市中心城区各大超市、便利店的商品一目了然。何文娟将当天所需的食材一键下单,45分钟后,配送员送货上门。“没想到线上也能逛超市,价格还实惠,真的很方便。”她高兴地说。

在我市,越来越多的实体商超积极拥抱互联网,将顾客引流到线上进行下单消费,线下统一配送发货,实现整个购物场景的线上与线下融合,进一步提升运营效率与消费体验。这种模式为门店去库存创造了新思路,缓解了其因电商体系冲击、租金成本上升所带来的经营压力。

发展线上业务,部分商超采用的渠道是第三方网络零售平台。比如,步步高赣州新天地与京东到家达成合作,门店周围三公里线上选购,1小时快速配送到家。新华都购物广场接入淘宝旗下食品生鲜零售平台“淘鲜达”,消费者可享受购物59元以上免费送货服务,也可提前下单后到店自提。

为了更好地推进全渠道运营发展,还有一些商超选择自建网络零售平台,主要通过两种途径:APP、微信小程序。

万家APP是华润万家超市的官方APP,设有到店与到家两个场景,创造了高效便捷的消费体验。消费者在线下门店看中心仪商品时,使用该APP“扫码购”功能即可“秒付”,无需排队买单。消费者也可通过该APP“到家商城”一键下单,最快1小时送达。此外,该APP还集成了会员服务、领券中心、预售专区、社区商家、农场游戏等功能。

杉杉奥特莱斯广场则精心打造了“杉杉奥莱”小程序。“双11”期间,该小程序发起百搭单品节、超级品牌日、百万红包雨、秒杀抽免单等丰富营销活动,全面助力品牌商引流拓客。

无论是哪一种网络零售平台,其应用过程都非常贴近社交型互联网业态。消费者在平台内看到某个商品或某项活动,可以直接转发给微信好友,帮助平台快速找到潜在客户并促成转化。

直播+社群 线上营销 销量提升

线上引流后,如何升级消费者的购买欲望,完成从“吸粉”到“留粉”再到“固粉”的转变?这就要求商超与消费者保持紧密的沟通和互动,不断为消费者提供多样化、个性化的产品和服务。

社群营销、直播带货,由此成为各商超“标配”的运营方式。新冠肺炎疫情期间,它们曾是线下门店的自救手段。随着消费市场持续复苏,它们得到更广泛地认可和推行,不仅增加了顾客的到店频率,也拉动了门店销售额的增长。

当前,我市已经有不少商超加入了直播的队伍。国光超市为庆祝公司成功上市,8月初连开两场直播,销售人员齐上阵卖力“吆喝”,4小时的直播活动吸引近5万人参与,进一步拓展了客源,各类商家优惠券、代金券也实现了精准发放。

今年“双11”,赣州杉杉奥特莱斯广场内女装、女包、童装品牌,通过小程序开启直播带货。“我们希望通过直播这种方式,既展示商品本身,也展示一个品牌的文化与服务,从而拉近与消费者的距离,促使线上的认知,能够转化为到店的消费行为。”该广场一位参与直播的导购告诉记者。

直播,讲究“沉浸式体验”;社群,着重“沉淀式参与”。

“沃尔玛已启动全店消毒措施,‘双11’限时抢购中,部分产品低至买一送一”“晚上好,尾款人,点击链接玩游戏,为钱包‘加血’”……每天,赣州沃尔玛超市的店员们都会将门店最新活动发至官方顾客服务群,并及时回答各种提问咨询。目前,该群已经积累了几百名铁杆会员。

一些商超瞄准社群的覆盖效应,通过拼团、分享赚等模式,构成流量矩阵,使产品触达更多消费者。位于赣州宝能环球汇一家儿童乐园,针对“双11”推出“预付11元抢599元大礼包”活动,三人拼团即可享受,目前该活动已吸引近500人成功拼团。

对部分消费者来说,无论是观看直播还是加入社群,主要是为了更好地在线上了解产品,最终还是倾向于去线下门店购买。因此线上营销在有效进行产品传播、粉丝维护的同时,也实现了为线下引流的目的,将消费者购买力反哺到线下。

社会话题

“双十一”的计算不能变成算计

□孔德淇

有别于往年,今年的“双11”承接了疫情后最大线上需求的爆发,消费狂欢来得更早,周期也更长。日前,各大电商平台均已迈出促销启动的步伐,瓜分红包、购物津贴、优惠券叠加等玩法先后登场,为“双11”摩拳擦掌的剁手党们,也提前开启今年的购物盛宴。

过去几年,常有网友吐槽“双11”将原本清晰明了的降价玩成“奥数”。在今年的回血之战中,“简单”虽被各家平台标榜为关键词,但“如人饮水,冷暖自知”,10月底,#被双11规则逼疯的我#话题依然登上微博热搜;对部分用户而言,商品抢购是要熬夜的,跨店满减是要认真计算的,“双11”战场的临场拼杀始终是一次对体力、脑力的双重比拼。

网购平台放下简单的打折优惠,选择“弯弯绕”的计算规则,一来让购买力相对不足的一批人付出大量时间和精力研究活动规则,为“双11”提供话题流量和热度,二来也让价格敏感度相对较低、不愿意在规则上花费时间的人以高价购入商品,从而吸引消费能力不同、消费需求不同的人群,最大限度在不同消费阶层上获取利益。

但从消费者角度来讲,他们付出了巨大的时间精力,不仅烧钱包,还烧脑烧身体,所能获得的实惠却较为有限。价格先涨后降、明降暗涨已是司空见惯的手法,倾尽心力抢到的商品,到手价甚至不低反高;更有甚者,一些商家使用量少质劣的“电商专供”产品以次充好,应付促销活动,让很多人发出“累觉不爱”的感慨。

“双11”聚集起的人气来之不易,当一些“精明”的商家把一张张打折券转化为数字“陷阱”、一个个红包规则变成“坑”,消费体验直线下降的时候,难免消弭消费者对“双11”的热情,进而影响消费意愿、拉低消费能力。这注定“双11”不能成为一场充满算计的博弈,广大商家当且行且珍惜,设置公平、合理的优惠规则,提供亲民的价格、给力的折扣,把实惠真正让利给消费者,才能保持数据增长,创造出更大的价值,最大化满足各方所需。

归根到底,“双11”的议价权和游戏规则掌握在平台及商家手中。面对侵袭而来的海量促销,消费者也要保持清醒的头脑,树立科学理性的消费观念,面对所谓的“打折风暴”时擦亮眼睛,事先了解清楚商家促销优惠内容和限制条件,避免上当受骗,同时注意保留重要聊天记录、购物凭证和订单信息,以便发生纠纷后快速、准确维权。

读者建议

老年代步车需要一个合法化出口

据媒体报道,数量激增的老年代步车带来了停车乱象。在小区里、在学校门口、在公园附近、在机动车停车位、在禁停区域,随处可见乱停的老年代步车。

所谓老年代步车,属于低速电动车的范畴。许多老年人选择不用考驾照、不用上牌照、外形酷似小汽车,但价格便宜得多的老年代步车,出门买菜、接送孩子等,这不仅解决了老年人出行不便的难题,也解除了不少年轻家庭接送孩子的后顾之忧。

可是,老年代步车在提供诸多便利的同时,也给社会带来不少负面效应。一则,老年代步车乱停、乱放以及挤占机动车位等现象严重,给城市管理带来挑战;二则,市场上生产的代步车,由于缺乏相应标准,商家出售的老年代步车,大多超标,给交通安全带来重大隐患。

对于老年代步车的无序发展,绝不能棒打,应当给老年代步车一个合法化出口,促使其步入法治化轨道。令人欣慰的是,去年1月,国家标准委已对《老年电动代步车标准》进行公示,随着标准的实施,老年代步车将正式从低速电动车这一品类中独立出来,制定出相应参数指标进行有力规范。譬如,车速设计在15公里/小时之内,车型尺寸的限制,整车底盘高度不能太高,刹车制动距离在0.5米之内,等等。对于老年代步车,也应纳入既有交通规则的范畴。比如,不妨像机动车那样,代步车缴纳强制性保险,让发生交通事故时有保险来兜底;再如,交通法规明确规定,私家车驾驶人年满70岁的,需一年提交一次身体检查,老年代步车也应引入类似身体检查机制等。

此外,要完善监管体制。目前,老年代步车,由于没有明确的市场定位、清晰的主管部门,市场管理、交管、质检等部门都面临难以管控的苦衷,最终陷入“没人管”的窘境。惟有明确各监管部门的责任与职责,形成强有力的监管机制,才能让老年代步车主动“适老化”,行稳致远。

(吴睿鸰)



一老人在公园垂钓。

打造落叶景观 彰显自然情趣

□刘家灿 陈莲 记者邹忠辉 文/图



银杏落叶是游客的所爱。

图说社会

连日来,迎着和煦的阳光,嗅着清新的空气,漫步在赣州市城市中央公园、滨江公园、龟角尾公园等公园绿地,市民们总能邂逅丰富多彩的落叶景观。朴树浅黄色叶子的明媚、三角枫红色叶子的热烈、无患子金黄色的鲜亮、樱花金红色叶子的妖娆,把这座城市点缀得生机勃勃、美轮美奂。

目前,赣州中心城区有无患子、栾树、马褂木、三角枫、朴树等落叶树种分布于城市中央公园、市民公园、滨江公园,数量十万余株。赣州城投集团下属子公司赣州生态环境公司作为赣州城区公园的管养者,今年对这些落叶进行了留存景观打造。针对一些公园的部分景点和小径,该公司采取了暂不清理适当保留的方式,让落叶留存,让市民来欣赏美丽的城市风景。

10月以来,公园的保洁人员对一些落叶区域“变扫为捡”,只捡拾白色垃圾,确保落叶区域干净美观,打造了一个个公园落叶景观,满足市民游客的赏景需求。据介绍,打造落叶景观,能够满足市民对落叶韵味的追求,让市民感受到城市中的自然情趣。落叶暂不扫,把传统观念中的落叶“垃圾”变成“景观”,彰显着公园管养者和市民文明理念的进步。

困难残疾人危房改造补贴有哪些

本报讯 (记者曾艳华)近日,赣县区居民刘女士来电咨询:关于农村危房改造,困难残疾人可以享受哪些补贴?

就刘女士的疑问,记者采访了赣州市残疾人联合会的工作人员,据该工作人员解释,根据《江西省2020年农村危房改造实施方案》,对危房改造的方式以及对于贫困残疾人家庭的补助方式有着明确的规定。其中,农村危房改造对象为建档立卡贫困户、低保户、农村分散供养特困人员、贫困残疾人家庭等4类重点对象,以及其他符合政策规定农村困难群众。根据补助对象的住房情况,由相关部门鉴定后,将分为危房户和无房户。危房户是指其自有住房经技术鉴定为C级(即局部危房)、D级(即整栋危房),且无其他自有房屋的农户。C级危房应实施维修加固,D级危房且无维修加固保留价值的应拆除重建。

在补助资金方面,新建房屋的建档立卡贫困户和分散供养特困人员每户补助不低于2.2万元,低保户每户补助不低于2万元。同时,对具有建档立卡贫困户、低保户、分散供养特困人员等身份的贫困残疾人家庭,每户可在上述补助标准的基础上按不低于2000元标准增加安排补助资金;维修加固房屋的,每户补助不低于5000元。传统村落、历史文化名镇名村和其他风貌管控重点区域的维修户,补助标准可根据当地实际酌情提高。

党报热线:8333666
燕兴集团 YANXING GROUP 业主至上 服务第一



11月7日,一群孩子在大人的陪护下体验消防云梯。当日,赣州市消防救援支队特勤中队向周边居民开放亲子探营活动,让消防知识融入生产生活,并向孩子及家长普及消防知识,切实提高消防工作覆盖面、知晓度。

蔡春得 记者曹建林 摄