



主持人 冯刘克/文 晚报记者 赵楠/图

信息集锦

八成网友选择数字电视 平板行业将再掀销售热潮

近日,新浪、中关村在线、PC online和万维家电网四大主流网站联合,在全国范围内展开一项关于数字电视普及的大规模网络调查活动。在调查发布两天时间内,就有数万网友参与此次活动。据调查结果显示,80%以上受访者表示数字电视将是其在未来1~2年内的必然选择。在众多家电品牌中,像LG、索尼这样的国际知名大品牌受到了绝大多数受访者的欢迎。

家电业有关专家表示,随着地面数字信号的大范围覆盖和国家政策的推动,数字电视的普及是大势所趋。本次调查主办方之一的新浪网有关负责人告诉记者:“在国内众多电视品牌中,以LG为首的外资品牌,凭借其全球领先的技术优势和成功的推广经验,更多地得到了受访者的青睐。”

事实上, LG早在1997年就推出了全球第一款高清数字电视的核心芯片组。其后它又接连推出了一系列在数字广播电视 <http://product.pcpop.com/LCDTV/00000_1.html>领域内具有里程碑意义的产品与技术。不久前, LG电子又与央视联手,成为央视体育频道数字电视合作伙伴。央视相关领导曾向记者直言:“央视选择与LG电子联手,共同推动中国数字电视普及,正是看中了LG在全球数字电视领域的领导优势与突出贡献。”双方的强强联手将为中国数字电视行业注入新的拉动力。

从苏宁、国美等家电销售卖场获悉, LG LH50系列这样的数字电视已经成为明星销售产品,五一期间的销量增长幅度超过100%,远远优于以往畅销型号的业绩。据了解, LG LH50系列畅销的原因还在于应用了迅畅200Hz四倍刷新技术和IPS硬屏等全球顶级的显像技术,卖场展示产品上呼啸而过的F1赛车画面没有一点残影和拖尾,追求精致画质的消费者无不驻足观看。

李红卫

打折超市

动人折扣沁凉夏日

夏日来临,天气炎热,本周各个商场的大力度折扣,给了消费者一个沁凉的感觉。五一过后,节日仍旧不断,端午节、儿童节纷至沓来,商场的促销活动也是一波接一波,给消费者造了一个又一个消费的理由。

大商集团正弘国际名店

活动时间:即日起至5月24日
活动内容:玛珂·爱萨尼全场5.5折; VJC特卖全场4~5折; 马克丹顿特卖全场1~2折; 纳巴罗特卖全场1~3折; 罗马世家特卖全场2~5折; 艾美特卖全场1~4折; MS特卖:全场1~5折; 卓茜特卖全场1.5折; 韦欧尤思特卖全场1~5折。

郑州百货大楼

活动时间:本周末
活动内容:舒丹妮新款6.5折, 特价128元起; 特丽雅新款6折, 女式单鞋5折, 特价128元起; 达芙妮女式凉鞋低至6.5折, 女式单鞋低至130元; 戴安娜女鞋新品6折, 特价超值158元一双; 苹果7折; 梦特娇男鞋全场新品5.8折, 部分特价2折起, 女鞋新款低至5折。

正道花园百货

活动时间:5月22日至6月1日
活动内容:全场服饰5折起; 夏凉床品60元起。5月22日18:00~23:00, 正道花园·中国移动联盟夜间专场活动, 移动公司客户现场缴纳600元话费, 即可获得200元正道花园百货礼金券, 移动公司客户现场缴纳900元话费, 即可获得300元正道花园百货礼金券, 并可获得正道花园加赠100元礼金券(此券限百货楼层专柜购物满900元、化妆品满500元使用1张)。

紫荆山百货

活动时间:5月22日~23日
活动内容:欧莱雅、玉兰油、羽西防晒美白套装超低折扣, 购物满额即赠礼品; 适时雅集满100减40, KAKO持VIP卡9.5折, 欧妮雅全场9折, 另有惊喜买赠。

晚报记者 冯刘克

服务在超市销售中重几何



嘉宾 华润万家有限公司北区大综超事业部运营中心副总经理 郭顺利



嘉宾 河南省商业行业协会副会长 何宏剑



嘉宾 郑州大鸭屯电子商务有限公司经理 赵志刚

主持人:在提升超市服务质量方面,你有哪些好的想法或建议?

郭顺利:在提升超市服务质量方面,我们希望顾客能给我们提出很好的建议或意见,因为只有我们掌握了顾客的需求,才能有针对性地根据顾客需求,完善服务项目和设施。因此提升超市服务质量,超市和顾客之间保持顺畅的沟通是关键。其次,超市作为劳动力密集型行业,员工流动性相对比较大,因此对新员工的服务技能和服务标准培训就显得至关重要。所以超市还要加强对员工的培训工作。

何宏剑:超市服务包括很多方面的内容,除了为消费者提供舒适的环境、宽松的空间、丰富的商品之外,超市还应当注重食品安全,加强食品的安全检测,让消费者购买食品时更放心。针对郑州一些超市高峰时段交款排队过长的现象,超市应当预留更多收银通道,在高峰时段保障购物交款的顺畅进行。限塑令实行后,环保的同时也给消费者带来了诸多不便,超市可以定期发放长期无纺购物袋,方便消费者。随着商品更新换代的加快,新产品层出不穷,一些消费者对使用方法、适用对象等基本的内容不清楚,这就需要导购员加强相关商品知识的学习,避免答非所问的现象。总之,超市的竞争力不仅体现在商品和价格方面,还要扎扎实实地把服务搞上去。

赵志刚:近年来,郑州的各个超市都在加强服务,但是在便民方面还做得远远不够。消费者把超市作为满足日常生活需要的重要场所,希望在超市能够提供日常生活的一站式解决方案。这就要求超市朝着这个方向努力,提供更多的便民服务,让消费者到超市里可以购物,可以吃饭,可以休闲,可以给公交卡充值,交水电费、电话费等。比如说两家超市有着同样丰富的商品、同样的价格,甚至环境也是同样的优良,可能就会感动消费者,给自己加分。

费者的贴心服务,但超市和百货商场在服务方面有着很大的不同。百货商场的服务更讲究“一对一”、热情主动。一些商场甚至还推出了顾问式服务,为消费者提供更为深入、专业的服务项目,比如代客泊车、全程陪购、私密空间等。由于经营商品档次和品类的不相同,百货商场的这些服务内容超市中显然无法得到体现。超市导购员的设置是有限的,所提供的服务一般是“一对多”。在自主购物的状态下,只有顾客提出要求的时候,导购员才会上前提供帮助。

赵志刚:作为消费者,我们逛百货商场和超市时都希望环境幽美、宽敞、舒适,这样才能有心情挑选商品。由于购买的商品类型不同,消费者在这两个购物场所对服务的需求也是不相同的。在百货商场,主要是购买衣服和大件商品,消费者需要试穿或者详尽地了解商品的性能,这就需要专门的服务人员进行推荐和介绍。而在超市,一般是购买日常用品、食品和小件商品,商品的各种特性一目了然,需要的只是选择合适的档次和功用,在这种情况下,消费者更愿意自己做主,只需要导购员在需要的时候及时出现就可以了。

市场的特色服务项目。近年来的超市服务创新主要体现在调整商品布局和提供便民措施方面,根据消费者不同阶段的需要,提供相应的服务项目,比如在前些年交通不够便利的时候开通购物直通车,在限塑令实行后推出购物篮租赁等。

郭顺利:郑州的超市以客户需求为导向,通过多年的发展和不断的完善提高,已经建立了相应的配套服务设施和项目。随着人民生活水平的提高,消费者的关注点已经不止于商品和价格,还包括食品安全、购物环境等方面,对服务质量的要求也越来越高。超市非常关注消费者的服务需求,不断细化相应的服务项目。华润万家作为全国最具规模的连锁超市,坚持时尚、品质、贴心、新鲜、低价、便

利的经营理念,不断完善贴心、便利的服务,在原有的大宗购物免费送货、家电免费送货、设立顾客意见台等服务项目的基础上,2008年6月结合限塑令推出了租赁购物篮服务,今年又增加了爱心雨伞、气象服务、问路咨询、急救药箱、针线包、免费微波加热、免费自行车打气、自动取款等便民服务。

赵志刚:郑州超市的基本服务提供得还是非常完备的,需要的只是进一步提高和深入。近年来,我们能够明显感觉到郑州超市的收银系统效率提高了,这可能跟竞争加剧和科技进步有关系。另外,连锁超市网点的增多也给消费者的生活带来了诸多便利,越来越多的市民在离家很近的地方就能享受到大型超市的丰富商品了。

主持人:在你看来,超市的服务与百货商场的服务有哪些异同?

郭顺利:超市和百货商场作为零售业的两大主力业态,在服务上都是以满足顾客需求为导向,通过对顾客的服务促成消费的实现。同时,因为超市和百货商场是两个不同的业态,所以在服务上也有明显的差异。百货商场通过介绍、试用、试穿等服务和专业介绍,促成消费的达成,导购员的服务水平在其中发挥着重要的作用。而超市所销售的商品都是百姓最常用的民生商品和快速消费品,一般不需要为顾客进行更多的介绍,所以超市强调的是“零干扰服务”,最大限度地为顾客创造舒适、自由的购物环境,让顾客在卖场内享受充分的选购乐趣,但在顾客需要帮助时,又要求能够及时为顾客提供热情、专业的服务。一般对于消费者来说,到百货商场购物的目的性比较强,到超市购物的随机性比较强,所以超市更需要做好商品的布局、分类、标示,以及关联商品的过渡和衔接。

何宏剑:虽然都属于零售行业,都强调对消

主持人:郑州的超市服务有着什么样的现状?近年来有哪些创新和进步?

何宏剑:郑州的超市包括了国际连锁、国内连锁和本土几种类型,整体的服务水平比较高,发展比较好,竞争环境比较健康,在全国处于第一集团军的行列。国际连锁和国内连锁超市讲求标准化,它们的新开店面就是复制以前的成功店面,在进入郑州之后,基本上能够提供与外地相同的服务设施和服务项目。而郑州的本土超市在服务方面也具有非常高的水准,除了提供很多与国际连锁、国内连锁超市相同的服务项目之外,还推出了一些适合本地

裕丰物流以科技手段辐射全国

5月19日,以酒店厨具精品、餐饮厨具食品机械、布草工艺为主,配送面积覆盖中南五省的大型专业厨具市场——河南裕丰现代物流中心“裕丰厨具”市场正式开业。据记者了解,该中心是由河南物资集团公司和河南省金属材料总公司共同出资,在原河南省金属材料总公司储运一公司的基础上,经河南物资集团公司批准,于2008年6月组建的河南裕丰物流有限公司(隶属于河南物资集团公司)的一期工程。它以创新大物流,构建大流通为企业理念,强化物流的科技手段辐射全国。

在采访现场记者看到,河南裕丰现代物流中心一期的“裕丰厨具”市场工程,于2007年5月动工,占地5500平方米,建筑面积16000平方米。市场内部规划先进,建筑规范,设施设备一应俱全,现代化的管理手段,是一座国际化的标准式大卖场。一期招商招租率已达100%,汇集国内外各大品牌。市场位于陇海路和东明路交



会处,交通便利,地理位置优越。公司自有土地(近100亩),四面环路,区位优势明显,不可复制。向南200米是亚洲最大的铁路货运集装箱枢纽站郑州东站,向西是客运总站,东临未来大道,与郑州厨具大世界隔路相望。

据介绍,去年8月经河南省政府批准,河南裕丰现代物流中心已纳入省、市重点发展项目

的备案。河南物资集团公司目前是河南省政府直接管理的省属企业中唯一的一家流通企业集团。为我省服务业重点企业前50强之一。集现代化物流、储运、信息服务为一体的综合性国有企业。河南裕丰物流有限公司有关负责人介绍,要发展的现代服务业,与传统服务业相比,具有两大基本特性:高新技术性与经济时代性。该项目总投资约7亿元,建筑面积26万平方米的二期项目已在河南省发改委立项。其中2600万元,占地4000平方米的“物流及公共信息服务平台”,用来引进高端、大型的电子网络信息系统,建立信息网络交易、配送平台,处理流向跟踪,建成后将成为中南地区最大的集商业经营、物资配送、仓储、信息网络平台、展厅、租赁等应有尽有的商用物流集散地,构建郑州“现代物流中心”。整体工程功能更加完备,摊位预期升值20%,年收益达到2亿元。

晚报记者 樊无敌/文 慎重/图