

新形势下百货业如何进行革新报道(中)

# 必须淘汰薄利多销的经营理念

## 软服务和购物同等重要

百货百货,就是什么货品都有。河南社会科学院副院长刘道兴对记者说:“在计划经济时代,百货大楼几乎就是商店的代名词,大家都是去那边买东西。直至今日‘百货大楼’还是不少人心目中消费的路标。”

三十年河东,三十年河西。随着经济的快速发展,带来的是社会物质供给上的极度丰富,以前人们吃穿穿暖的小“买”即安的消费观也在与时俱进地翻新,后消费时代已经悄然来临。美国著名的消费经济学家梅琳达·戴维斯通过研究发现,后消费时代是一个个性化经济时代。所谓个性化经济,就其最基本的含义而言,是根据现世每个个人的观念体系而发展起来的经济行为的总和。社会越是发达,物质越是丰富,社会里的个人价值观念就越是表现为个性的、特殊的、与众不同的,而在此基础上形成的社会整体的价值和文化体系,就好比自由竞争状态下的服装生产,丰富多彩。

随着人们购物需求的提升,人们开始不满百货大楼一成不变的消费格局,他们要求在即时消费的同时享受等值的愉悦感和满足感,而这在很大程度上取决于一个商场的软环境——人性化管理和服务意识上带给顾客的感受。“很多时候,我去一个商场消费,也是冲着良好的购物环境和柜台服务去的。”在高新区一家外资企业工作的刘金平说。公务员吕小燕与刘金平持相同意见,她说:“和所有女人一样,我喜欢逛商场,有时候我去一个商场购物,更注重它带给我的时尚潮流的趋势,感受时尚的氛围。”

与人们消费观念日新月异的变化相对应的是,在商品供应环节上,“百货大楼”一枝独秀的局面逐渐被大型超市、专卖店以及开始在中国形成燎原之势的“Shopping Mall”所打破。郑州的百货业在步入花样年华的同时,也在面临日益严峻的竞争。

商业零售业各种业态发展势头咄咄逼人,传统的百货业面临严峻挑战甚至是生死抉择。“洗心革面”,彻底改变传统的经营理念,找准自己在商业零售业中的位置,已经成为百货业迫在眉睫的课题。

晚报记者 樊无敌  
冯刘克/文  
赵楠/图



## 连锁超市挑战百货业

一批功成名就的连锁超市企业却反过头来,入驻或引进百货业态

近年来,随着百货业利润的下滑,百货企业纷纷转轨,形成了一股“百货进军超市”的热潮。目前,一批功成名就的连锁超市企业却反过头来,入驻或引进百货业态。这种潮流逆转背后的深层原因究竟是什么?

“只因为市场需要。而超商结合是一种必然。”河南财经学院教授史璞分析认为,市场需要这一形式,如果单开设大卖场可能无法满足消费者日益上涨的对商品个性化的需求。另一方面,当卖场的面积较大时,肯定要进行招商。因为大卖场有场所,有人气,如果不加入这些小型店就很可惜。这是市场与商业运作模式的双向互动。百货为满足消费者对于时尚的追求,而超市是为了满足人们的日常生活需要。

“商场是‘调’出来的,超市是‘打’出来的。”对于将来商场的定位,一家超市的负责人强调说:“市场需要什么,我们就做什么。”

这两年消费者的消费水平和消费倾向发生了变化。当大卖场、超市、便利店等现代流通方式迅速发展起来之后,它们的竞争使得这一市场逐渐接近饱和。商品供应几乎千篇一律的同质

化竞争,使这一以往传统百货业的“缺陷”转移到了卖场超市身上。尤其是消费者在食品、日用品和快速消费品等方面的需求基本满足后,开始追求个性化的消费。对百货业的重新崛起做出了精辟的分析。史璞认为,这时超市、卖场仍沉浸在低廉的价格战当中,他们的“角色定位”也不可能让他们做出及时应对,这个时候唯一能够满足顾客需求的就是现代百货。一些超市、卖场等开始自我转型到现代百货,转型的目的就是适应消费需求的变化,以重新夺取市场。

超市转型百货包括两种方式:一种是在超市或卖场中增加百货类的个性化运营和品牌化操作,在超市中开设百货并实行错位经营,这其中必须有专业专卖店做支撑;另外一种直接推出现代百货店。“超商”多发生在高度竞争的超市当中,比如位于商业相对繁荣的城市中的超市,也可能是已经意识到个性化经营重要性的普通超市。现在,转型后的现代百货在个性化商品等方面形成了对单一一大卖场绝对优势补充,而这也正是百货业“东山再起”的根本所在。

## 革新理念的百货店才能常青

百货业要迎来逛街的客流,并在今年的危急中平稳过渡,调整是在所难免的

长期以来,百货业在我国商业零售业中一枝独秀,二者之间一度几乎可以画上等号。正因为如此,“销售商品”便理所当然地成为传统百货业的首要甚至是唯一的功能,而“品种齐全”、“薄利多销”几成百货企业普遍奉行的不变法则。

而受高毛利和各种非经济因素的影响,大型百货商场数量的增幅已经超过居民的购买能力。并且,随着零售业多种业态的新生与繁衍,这几年中国百货业经历了一轮又一轮的“洗牌”,而百货业要迎来逛街的客流,并在今年的危急中平稳过渡,调整是在所难免的。

如果说在百货业占绝对统治地位的时期,这些法则曾经相当奏效的话,那么在超市等各种新兴商业零售业态大举蚕食百货业“地盘”、尤其是国内零售业50强的第一把交椅已被超市占据的今天,这些“金科玉律”已失去了往日的辉煌,在新的经营理念面前显得苍白无力。如由于店铺地段、连锁经营、采购成本、管理方式等因素的影响,与拥有极其丰富的商品品种以及“天天低价”的仓储式超市相比,百货业的“品种齐全”、“薄利多销”已毫无优势可言。可以说,超市已在一定程度上将百货业的经营理念据为己有,使得这两种业态的界限变得十分模糊。当两种事物没有差异的时候,其中的一种便失去了独立存在的意义。显然,形势对百货业更为不利。

因此,国内百货业应该重新审视自己,找出自己与其他业态的差异,“远离竞争者”,为自己重新定位,摒弃传统的经营理念,确定适应新的竞争格局的经营理念。

教育 基本规格:2.8x4cm 刊登时间:每周二、三、四、五 本栏目信息在通通网站 www.totoyou.net 同步免费发布 广告热线:63396000 67655128 24小时广告热线 63399000

**IDP - 您赴澳留学的首选顾问!**

## 2009夏季澳洲教育信息日

时间: 2009年6月24日下午2:00-6:00  
地点: 索菲特国际饭店2楼碧玉厅

**参展院校**  
昆士兰大学, 麦考瑞大学, 南澳大学, 科廷大学, 莫道克大学, 詹姆斯库克大学, 斯威本科技大学, 新英格兰大学, 巴拉瑞特大学, 霍姆斯格兰学院, 沙夫斯顿学院, 西澳州教育部, 新南威尔士州公立中学及TAFE等澳洲多所名校;

参展院校多, 项目全, 免院校申请费, 并赠送精美留学大礼包!  
详情请咨询IDP郑州: 0371-66619999 63355999  
地址: 郑州市紫荆山路60号金成国贸大厦1008室 网址: www.china.idp.com

## 北京雅思12周年庆典

雅思教父刘洪波与你同行

### 2009雅思考试改革及趋势发布会

官方订票热线: 0371-63313336  
郑州站  
活动地点: 郑州市金水区农业路中州国际饭店(省博物院对面)2楼1号国际厅  
郑州市金水区博恩斯英语培训中心

『现场报名巨惠』

**阿斯顿外教口语**

www.astonschool.com 不出国门, 也能轻松体验国外的全真英语环境

毕业生口语生存训练营: 15人/班  
初中生班: 48小时全外籍教师授课  
高中生班: 48小时全外籍教师授课  
特别活动: 太行英语游 拓展训练等

外教口语班C1-C9级别: 15人/班  
三年级以下: 中外教师联合授课  
三年级以上: 全外籍教师授课  
特别活动: DIY活动 农庄一日等

金牌音标课: 漂亮的发音源自标准的音标

地址: 紫荆山百货楼向东150米 佳美商务西座4楼 电话: 0371-63336766/63336866

## 郑州小太阳拉丁舞学校

同行业信得过的品牌学校: 成绩显著的专业培训基地; 唯一一家为报考体育舞蹈特长生、艺术生按高考内容设定课程的培训机构。常年招收, 青少年及成人。一站式收费, 综合舞种训练。

舞动暑期优惠活动: 6月25日前报名享受优惠学费, 再送所学舞种的音乐光盘, 训练服、鞋及暑期汇报演出光盘。

<b>暑期班</b> ★ 高考强化班 ★ 青少年铜牌班 ★ 青少年三支舞班 ★ 儿童铜牌班 ★ 幼儿两支舞班 ★ 幼儿铜牌班	<b>教学内容</b> ★ 标准舞 ★ 拉丁舞 ★ 芭蕾舞形体 ★ 现代舞 ★ 爵士舞 ★ 中国舞	<b>常年开设</b> ★ 高考培训班 ★ 十项全能精英班 ★ 大双项选手班 ★ 小双项大班 ★ 青少年初级班 ★ 幼儿启蒙班4-6岁
--	---	---

详情登陆 www.zxxtylidw.cz 电话: 66378022、13017685285  
地址: 城东路43号 乘车线路: 33、35、64、80、85、87、206、323、603、259

## 昂立新概念

暑期招生火爆优惠中

英语 数学 作文 珠心算 送礼30万!

让你科科领先!

西总: 6772311/6772322 黄河路: 63927975 中方便: 63638170 航海路: 68721600 惠济区: 63502876 文化宫: 67719770  
东总: 63615370/63829771 四十五中: 66222607 城东路: 66366809 火车头: 68763587 沙口路: 63958800 67715559  
南总: 66957555/66957666 政五街: 65921201 黄委会: 66351859 大石桥: 63926911 农业路: 63940393 西开元: 67513779  
伏牛路: 68202008/68202009 富田丽景: 63675289 金水路: 65977520 淮河路: 68879800 郑上路: 67599008 兴华街: 68863596

## 中国美术学院

CHINA ACADEMY OF ART

### 高考培训班开始招生了!

网址: WWW.ZGMYPX.CN  
报名热线: 0571-85121225 13805711616