

全省最大会员中心投入使用

正道花园百货服务跃级而立

你可以在正道花园百货选好中意的衣服,然后让工作人员送到商场6楼的会员中心,在专意提供的私密空间里逐件试穿;与一位客户约好见面,却找不到合适的会见地点,在专属的私密空间,香茗已经为你们备好;毕业多年的同学相约聚会,几十人的规模无处容纳,正道商业集团的会员中心可以为你提供小型PARTY的完善服务。甚至预订机票、预订酒店这样的服务,该会员中心都能为你代劳。拥有这些服务只需要一个条件,就是成为正道商业集团的钻石卡会员。

10月21日晚上,100多位供应商伙伴和VIP会员参加了正道商业会员中心的开幕酒会,并见证了正道花园百货十年庆典“珍藏十年”小型张的首发仪式。10月30日,正道花园百货将迎来自己的10周年店庆日,正道商业会员中心的开幕和“珍藏十年”小型张的发布无疑为10周年店庆献上了一份厚礼。而发行量仅为1万份的“珍藏十年”小型张则弥足珍贵,不但制作精美,还在十张邮票中浓缩了正道花园百货十年发展历程,有着不寻常的意义。

晚报记者 冯刘克 陈静/文 赵楠/图



会员中心 演绎精彩

在1999年,正道花园百货改制成立的时候,公司就提出了“三个善待”:善待供应商,善待顾客,善待员工。正道商业会员中心的建成和投入使用无疑是实践“善待供应商”和“善待顾客”的具体体现。

据介绍,这一会员中心主要是为正道商业集团的重要供应商和会员顾客提供服务的。“看过这个会员中心之后,许多供应商伙伴非常满意,目前已经有供应商跟我们打过招呼,想在这里开展专题性的品牌营销活动。为重要的供应商伙伴提供这种专题性营销服务,也是会员中心承担的功能之一。”正道商业集团百货营运中心的高层领导介绍说,“我们的会员中心随后还将设置化妆室,这些化妆室是为高端化妆品品牌服务的。目前一些高端的化妆品需要根据消费者的肤质进行试用,化妆室准备有美容床、合适的灯光、化妆用品等设施,为这些高端化妆品的试用提供了便利条件。”

面积达1000平方米的正道商业会员中心是目前河南省商业零售企业中最大的会员中心,也是功能最齐全的会员中心。其中包括一间中式、一间西式的贵宾室,为重要的供应商和VIP会员提供私密空间;会员休息厅提供了一个舒适宽敞的环境,这里投入巨资,购进了知名品牌的家具,强调环保、时尚、品位的感受;沙龙教师是正道商业举办会员聚会和讲座的地方,设置有投影仪、音响等设备,通常会在这里举办一些服装搭配、化妆技巧等方面的讲座,供应商也可以在这里举办新品发布会等活动;休闲娱乐教室的功能则是提供会员健美操、瑜伽等方面的培训,为会员顾客的生活增添更多色彩。会员休息厅、沙龙教室、休闲娱乐教室可以隔开成为各自独立的空间,也可以打通营造一个更大的空间,满足更大规模活动的需要,比如与众多联盟单位开展的联盟活动。

除此之外,正道花园百货6楼的会员中心还将在露天场地修建园林景观,顾客在购物之余可以徜徉其中,放松身心。长期以来,正道花园百货缺少应有的餐饮配套项目,在此次会员中心的筹建中也考虑到这一问题,特意在6楼设置了中餐、西餐和茶餐厅,这无疑为该商场的服务增添了不少亮点。



正道服务 全新升级

正道商业集团百货营运中心的高层表示,下这么大的工夫为会员顾客营造高端的服务空间,主要是因为看到了会员顾客的消费能力。希望借助更多的服务项目,进一步培育顾客的忠诚度。“在正道花园百货,会员消费占比在逐年提升,目前已经达到了70%的比例。正道中环百货的会员消费占比也已经突破了50%。正道商业的会员数量已经突破了20万人。我们对钻石卡会员的要求是有一定的消费能力和消费持续性,每年在正道商业的消费金额不低于15万元,现在我们的钻石卡会员保持在1000多人。未来我们还将继续在维护顾客忠诚度方面持续不断的深化和创新服务内容。”

为解决旗下正道花园百货、正道中环百货和正道思达超市之间会员卡互不通用给消费者带来购物不便的问题,正道商业不久前推出了“一卡通”,让消费者一卡在手,在正道商业的商场和超市里通行无阻,保证了积分的累计和兑换,给消费者提供了很多方便。正道商业“一卡通”的推行,统一了正道花园百货、正道中环百货、正道思达超市的会员卡,一卡具有多项功能,集积分回

馈、名品折扣、电子储值、增值服务四大功能为一体,开创了购物新体验,让会员顾客享受到更多尊贵和时尚、便利、优惠。另外,正道商业不同级别的会员顾客,还可在集团各门店及集团联盟单位享受超值服务和尊贵礼遇。这无疑是正道商业提升服务的一个举措。

而此次会员中心的投入使用,无疑更是带动了正道商业服务的整体升级。从此高端服务在正道商业集团有了更丰富的载体,从私密空间、专场讲座,到私人PARTY等服务一站就可以满足,品质服务所涵盖的范畴在正道商业得到了无限扩张,服务的提升又带动了顾客消费品质的全面升级。

对顾客心理的把握程度直接决定了商场能否以正确的途径与消费者沟通,正道花园百货显然深谙此道。“管家式服务是我们的发展方向,我们正在把这种服务从购物延伸到顾客的生活。近年来,我们开展了很多非物质性的营销活动,包括组织会员顾客打高尔夫、骑马等,引导一种健康、有品位的生活方式和态度。这些活动受到了众多会员顾客的欢迎。”正道商业集团百货营运中心的高层说。

笃定精品 完善业态

“到正道花园百货购物的顾客都具有相当高的消费能力,他们理性,注重品牌和质量,讲究生活品位和生活方式,所以我们只有不断地将符合自身定位的知名品牌引进来,不断提升服务质量,才能吸引并留住他们的心。”正道花园百货相关负责人介绍说,“正道花园定位精品百货,在业界具有很高的知名度,也得到众多消费者的认可。我们满足的客层主要是高端消费者,所以商场的环境要与顾客的品位相吻合,经营的品牌要与顾客的消费能力相匹配,与顾客的消费习惯相适应。我们不断进行品牌调整的目的就是提升商场形象,更新品牌组合,更好地满足消费者的需求。在品牌调整方面,目前我们引进了更多与商场定位贴近、迎合商场消费群体喜好的国际知名品牌。目前精品百货的品牌阵容越

来越强大。”

“像迪奥、兰蔻、都彭、宝姿等这些国际品牌正在开花结果,带动商场的业绩持续提升。”正道商业集团百货营运中心的高层说。

在品牌阵容日益强大的同时,正道商业的业态也在走向完善。2005年收购中环百货,与正道花园百货错位经营,形成了优势互补。2009年收购思达超市,正道商业在超市业态方面的力量大大加强。如今的正道商业集团已经拥有精品百货、时尚购物、生活消费的多种业态,拥有2家百货商场、6家综合超市、100多家便利店的大型商业集团,可以更好地满足消费者多种多样的需求。

正道商业集团董事长武治功表示,正道商业每年都有新变化、新发展、新进步,今后希望继续得到供应商、顾客和员工的关注和支持,共同驶向文明、富强和幸福的彼岸。