

# 传统零售业进军电子商务 沃尔玛网上超市深圳悄然开张 郑州人何时能够网上逛超市

## 消费者对网上超市态度不一 业内人士:无形承诺与有形服务衔接是一大挑战

逛超市,你选网上的还是楼下那个大卖场?当电子商务开始走向超市业态的时候,这个问题已经摆在了很多人的面前。

近日,零售业大鳄沃尔玛在深圳依托山姆会员店悄然试水网上超市,电子商务与超市业的融合再次引起两个行业的巨大关注。

更多的消费者在问,什么时候我也能网上逛超市?

记者从本地超市了解到,河南的网上超市也在推进中,但是目前还没有明确的时间表。



一位市民在一次展会上体验在网上买菜,也许将来,这样的生活将十分普遍。

### 沃尔玛网上超市深圳悄然开张

近日,沃尔玛在深圳的山姆会员店网上超市悄然试运营,这让整个超市零售业为之一震。沃尔玛进军电子商务的传言由此得到证实。

昨日,记者登录该网上超市发现,页面与淘宝或者其他网上商城类似,主页面有促销产品、分类搜索、购物车等,如果有网上购物经验,在这里可以轻松玩转。记者搜索巧克力发现,此种商品就有33个,比线下超市更多,而价格与郑州本地超市基本一致。在该超市,记者搜索的大部分商品都能够找到,但是生鲜类的水果蔬菜线上没有销售。

### 本土超市:网上超市正在筹建中

在郑州,世纪联华超市分布在城区的各个方向,线下超市经营得风生水起,但是他们也没有放弃网上的消费群。昨日记者联系该超市的营销部,该部杨经理明确表示:“我们的线上超市也在进行中,但是还没有明确的时间表,各个方面都正在谈判中。”

杨经理认为,他们也是看中了中国电子商务的发展趋势,但是网上超市不能完全替代线下超市:“现在依然

### 记者调查:消费者对网上超市态度不一

在郑州某超市里,记者就网上超市对10名顾客进行了随机调查,10人都表示对这个新事物很感兴趣,但是只有一半人表示愿意尝试,不愿意尝试的人以网络不熟悉、不会付款或者担心上当为由。

#### 实用派:网上超市只能解决部分需求

“网上逛超市?和淘宝有啥区别?”马先生是一个经常逛超市的人,在长江路世纪联华店见到他时,他正带着女儿和老婆在闲逛,买了一包纸尿裤、几袋小零食和一些水果。听说超市也可能搬到网上,他很感兴趣。

他表示自己会去网上逛逛:“不出门,就能买东西,还送货上门,多好啊,但是如果送货还收费,就算了,反正超市就在家门口啦,走几步也没什么。”

对于网上超市,马先生期待的是动动鼠标的便

#### 网购族:期待本地网上超市早日开张

张小姐现在正忙着读雅思,准备明年年初去美国,用她自己的话说,恨不得一天有25个小时,对于她来说,逛超市那就是一个奢侈。

“我现在买什么就去京东商城或者淘宝网。如果沃尔玛或者世纪联华开网上超市,我肯定是天上去买东西,起码给我省点时间来多背几个单词多做几道题。”张小姐是个网购狂人,“我原来去美国做交换生的时候,买什么都是网上的啊,包括蔬菜,那里的电子商务非常发达,没什么买不到的,而且配送很方便,直接送到门口,

不过,该网上超市并非无条件免运费,按照网站提示,在推广期内,将单笔订单满300元免运费的要求降低到满200元,不满200元的,按深圳几个区的位置分别收取10元和30元的运费。不过盐田区、宝安区、龙岗区免运费需达到2000元,否则满200元要收取15元运费。

据记者了解,目前很多做得好的零售商,都纷纷开始做线上业务,线上线下相结合,网店价格和实体店的一样,服务到位,消费者在网店买了东西,可以在任何一家实体店进行退换货。

是一种辅助作用,河南这个地方和上海、深圳还不一样,人们去超市购物的目的性不强,在上海那种拿着单子去超市买东西的情况这里看不到,基本上还是看到这个买那个看到那个买那个,这也是一个地域特色。”她认为,即便是他们的超市开张,也只是针对一部分消费人群。

记者联系华润万家,该超市一位工作人员表示,他们的总部也在做网上商城,但是具体怎么样还不清楚。

### 业内人士:无形承诺与有形服务衔接是一大挑战

记者关注到,国内的几个外资巨头都已经开始了网上超市的试点运行,都选择在深圳、上海、北京等国内大城市,而内资超市也不甘落后,正积极准备。

对于逐渐成长起来的新一代消费人群,网上购物无疑成了他们的首选,那么超市是否就应该义无反顾地上网呢?对此河南省商业经济学会秘书长宋向清认为,超市开网店,是超市经营理念提升和经营模式升华的体现,但是也要错位经营,把握好无形承诺与有形服务之间的衔接。

“网店可以使超市经营面积无限放大,经营品类无限放大,目标客户群无限放大,超市从此不再为因为经营场所限制而放弃某些商品经营,也不会再因商品不全而影响经营业绩,当然目标客户群的增加也必然摆脱超市受地域、店址、交通等限制,实现商通天下、品贯九州的商业理想。”宋向清说,超市开网店有两大优势,首先是已经有了健全的供应和配送体系,利于快速实现网上交易,网下交货。另外,商品和价格管理体系完善,有利于统筹规划,统一经营。在这两个优势下,经营成本会大大降低,经营效率会大大提高。

但是宋向清认为,超市开网店也不能过于盲目:“毕竟超市经营与互联网上开店是两大不同的经营领域,对于超市来讲,必须强化网络设备配置,全面掌握网络技术,真正领悟并能熟练运用网络经营技巧。”而且他认为,网上交易有些方面目前制度还不健全不完善,交易规则和流程部分客户并不熟悉,超市要避免陷入网店经营的困境,就必须建立一套符合管理的、严谨的网店管理制度体系,确保可以有序经营。

“网店结算,退换货、售后服务等与超市具有明显不同,如何实现无形承诺与有形服务的有效衔接,对于超市来讲是一个严峻挑战。”宋向清提醒说。