



郑州 第一报道, 我们一直在你身边

热烈祝贺《郑州晚报》单日报出版672版 创造“大世界基尼斯”新的世界纪录

在商言商

“超市‘被’多业态”追踪报道

自本报7月20日B10版刊发“超市‘被’多业态,遭遇差异化难题”一文后,引起社会各界不小的反响。有读者来电表示:“随着零售业的竞争和扩张日趋激烈,越来越多的超市开始借多业态发展来分摊成本、降低运营风险,这是无可厚非的。但是,这一切决不能以服务质量下降为代价。”

对此,河南省商业行业协会会长张慧玉分析:“这几年,河南的超市竞争基本处于抢地盘、拼网点的阶段。下一个阶段,对于大多数大型商超来说,软服务是否到位、商品品质如何将是竞争的核心,将决定其在新的博弈中能否胜出。” 记者 王一品

服务打折 令消费者不满

在郑州各大超市内,我们经常能看到“天天平价”、“让利促销”等广告标语。但是低价之后,商家的服务似乎也打了折。

“自从‘限塑令’实行以来,在塑料袋收费的同时,一些超市在结账时也‘自动’取消了帮顾客装袋的服务,而且经常会遇到没有小塑料袋的情况。”年近60岁的尹女士说:“老年人动作都比较慢,有时候装了半天还装不完,常听见后面排队的顾客埋怨我们。”

服务被“打折”的还不止这一项。有的生鲜区,促销的排骨不管剁,降价的鱼不管清理等。

把“分割蛋糕”转变为“制作蛋糕”

一个不争的事实是,目前各大超市的“软服务”都还不尽如人意,而“软服务”对于超市品牌扩大影响力的作用却举足轻重。

其实业界对于价格战已经逐渐达成共识,从长远来看,价格战并不会给超市带来多少好处。所以为了超市业态未来差异化经营,“软服务”成了关键因素。

“不盈利的企业是‘可耻’的。”河南某超市负责人曾一再强调,必须让超市和商家达到“双赢”,才能为消费者提供更优质的商品和服务。对此,业内人士分析,营销创新是超市增强自身竞争力、增强顾客忠诚度的重要手段。商超应转变思路,开拓新的营销领域,根据企业自身的优势和消费者的需求去研究消费特点。

“如果大家把‘分割蛋糕’转变为‘制作蛋糕’,靠服务和创新去迎合消费者的消费心理,整个市场环境就会进入良性循环。”有业内人士表示,“‘高速发展’这四个字,是超市行业最近两三年在河南市场的写照。如今量的基础已经有了,接下来就该向质变发展了。”

未来超市竞争力 比拼软服务

消费者希望超市改善的五个方面

近日,不少读者反映,夏季到来,又适逢奥运会,人们购买饮料、小零食的欲望剧增,经常会到超市大包小包的购物。但是,超市服务的“软肋”也越来越明显。在此,本报为您总结一二,也希望整个商超行业能重视这些看起来很不起眼的细节。

减少排队时间

结账排队时间长,是消费者在超市购物时遇到的最多也是最无奈的问题。

“平时要排10分钟左右,遇上节假日,排半个小时也很正常。”家庭主妇王女士说:“我去超市最喜欢拉人一起,东西买差不多了,可以先派一个人去排队。”

据超市工作人员介绍,超市每天都要迎来至少三拨购物高峰。尽管超市会采取所有收银台全部打开、增派人手等举措来缓解排队压力,但依旧无法找到“根治”的办法。

购物车别当童车用

小小的购物车,可以说是超市服务的又一个问题。

首先是卫生情况堪忧。有调查显示,购物车把手上存有多种细菌。其中,大肠杆菌最多。另外,购物车车身内藏污纳垢的问题已十分严重。

据了解,目前超市购物用具是否应进行清洗和消毒、多长时间清洗一次、应达到怎样的卫生标准等问题,都无章可循。因此,本报在呼吁建立超市购物用具清洗消毒相关管理监督制度的同时,只能先提醒消费者不要边购物边进食,触摸购物车后请认真洗手。

其次,购物车上的儿童座椅也存在安全隐患,孩子从座椅上摔落、被座椅夹伤等事件时有发生。调查发现,大部分超市的购物车上都未标明儿童座椅的正确使用方法,就算有些车上以前有,时间长了也被磨掉。更可怕的是,很多家长喜欢直接让孩子坐在购物车里,而超市的工作人员也不会上前制止。

改善购物环境

一些超市的生鲜区地面湿滑,垃圾清理不及时,是读者重点反映的问题。有消费者指出,地面湿滑很容易令孩子和老人摔倒,既不卫生也不安全。但是也有消费者表示理解:“生鲜区、蔬果区其实更像是菜市场,购物环境难免比较差一些。”

对此,郑州各大商超的相关负责人都表示,会尽量提升购物环境。

促销商品服务要跟上

“生鲜区”还有一样被“投诉”——服务不到位。

消费者普遍反映,每逢大力度的打折促销,生鲜产品区的工作人员就会“拒绝服务”。比如,促销的排骨不管剁不管剁,降价的活鱼不管宰杀清理。

除了商品的“连带服务”,超市工作人员有时也会让消费者感到“失望”。一些消费者表示,在超市通常很难找到导购,而收银人员更是不存在微笑服务。一般只有各种厂家派来的促销员满面笑容,而这热情背后的目的又不那么单纯。

装袋服务不能少

“限塑令”颁布之后,一些超市在塑料袋问题上引起了消费者的诸多不满。大部分商超的塑料袋都是需要收费的,但消费者表示,收银员经常称没有小袋子,甭管买多少东西,都只能拎个大袋子回家。另外,一些超市在结账时直接取消了工作人员帮忙装袋的服务。

大商 大爱 大服务

大商集团启动郑州地区集团“大服务工程”系列主题活动

大商集团郑州地区集团“大服务工程”系列主题活动启动仪式将于今日上午在大河锦江饭店举行。大商郑州地区集团下属各店铺、顾客代表、高端VIP客户代表、供应商代表、省内主要媒体朋友等共300多人将参加启动仪式。

此次启动仪式,将公布首批服务举措,针对顾客将推出两项消费保障措施、五项管家贴心服务、两项星级设施服务、十项免费便捷服务等;针对会员将推出至尊卡专属结算通道、一对一客户经理制、免费停车服务、预约停车服务、至尊卡生日礼品祝福等;针对供应商将推出阳光招商模式、品牌管家一站式服务措施等;针对员工将推出“爱的基金会”保障制度、十项实事服务措施、营业员授权机制、营业员待遇保障制度、营业员激励机制等。大商郑州地区集团还在各一线岗位中推选出了2012年十大服务品牌,这标志着大商集团郑州地区集团最高服务水平的十大服务品牌的靓丽问世。

现场还进行了“爱的基金会”捐赠仪式,对家庭突发变故的两名困难员工爱心捐赠,充分展现出大商集团郑州地区集团“仁爱、互助、共荣”的文化氛围,也体现出了“大商有大爱”的深厚企业文化底蕴。

仪式中全体参会人员将共同宣誓,至诚的誓词,挚诚的心声,宣示出大商人为顾客、高端会员、供应商和员工实现品质服务的决心和信心。

记者 万佳 许琳琦

大商郑州地区集团确定2012年为服务工程建设年,这既是大商郑州地区集团在发展过程中把提高服务水平作为地区集团建设的重要举措,又是为进一步优化提升地区集团各店铺服务理念、服务功能、服务项目、服务水平、服务效率和服务设施的良好契机。大商郑州地区集团致力于营造“帮助别人、快乐自己”浓厚的家园氛围,以先进的服务理念、高效的服务能力,扎实推进服务顾客、服务供应商、服务员工,建设具有地区集团特色的全新服务体系。