

## TOP生活 | 商业街

圣诞节将至,紧接着还有元旦,传统零售的旺季终于到了。但是,今年郑州各大商场似乎在年末玩起了“深沉”,并没有铺天盖地地挂上促销标语。众所周知,受宏观经济下行影响,加之电商的强势围剿,传统零售正在经历转型的阵痛期。在此背景下,商场能否凭借“去零售化”的体验营销模式打好收官之战,将成为明年市场能否翻盘的关键节点。 郑州晚报记者 王一品



## 圣诞连着元旦 旺季终于来了,却不见疯狂促销 商场营销大胆“去零售化”

现象  
曲线救市

### 用主题营销带动所有业态

如果不是亲眼所见,很难想象逼真又好玩的3D画能在商场里见到。不久前,郑州二七万达广场的一次3D画展主题推广活动,让这家开业刚满一年的大型购物中心连续保持高客流,知名度迅速提升。在此之前,中原万达把“开心农场”搬进商场,王府井百货在万圣节变身“怪咖工厂”,都赢得了不少好评。

与以往不同,在今年年底的传统销售旺季中,各大百货、购物中心不再直接促销揽客,转而曲线救市开始比拼体验。实际上,主题营销活动必定会带动大量消费者来吃喝玩乐,这也为购物中心餐饮、休闲、娱乐业态带来很多正面效果,同时提升所有业态的营业额。

临近圣诞,商场的节日氛围和主题活动颇具吸引力,聚集了大量消费者,星巴克、哈根达斯、屈臣氏等店内都经常出现排队现象。12月24日,百名圣诞老人和圣诞小精灵将空降二七万达,为一场以关爱农村留守儿童为主题的“爱心奉献”大型歌舞表演来助阵。另外,平安夜当晚一场属于二七万达的“拉斯韦加斯之夜”将激情绽放,为您带来风情四溢的异国狂欢,任意消费满50元即可凭小票免费参与。届时,纯正刺激的拉斯韦加斯博彩游戏,热辣性感的兔女郎,精致美味的花式调酒……为您一一呈现拉斯韦加斯风情,而且24点还有圣诞倒计时派对。据了解,12月31日,二七万达还有大型跨年狂欢夜;2014年1月8日,有腊八节施粥活动;1月11日,举行飞儿乐队公益歌友会……一系列主题营销活动为大家送上这个冬季最温暖的祝福。

### 原因 更明晰自身主题特色和定位

数据显示,去年百货店平效下降幅度高达12.9%,销售额增长幅度明显滞后于营业面积扩张速度。中国百货商业协会统计数据表示,2012年81家大中型百货零售企业销售总额为2282.7亿元,同比增长8.92%,比2006~2011年百货行业销售年均16.5%的增长率明显下滑。这也让不少传统百货店被称为“试衣间”。

与之相比,网络零售经营从最初标准化产品扩张到服装鞋帽、家居、食品甚至非标准化的生鲜商品。网络零售进一步在挤压实体零售企业的市场份额。传统零售企业正在经历全面的调整与变革。摆在百

### 影响 抓住消费者的心

继服务经济后,“去零售化”的体验经济迅速上位。与以商品打折为主的传统营销模式相比,体验营销的焦点全部在消费者身上,既向消费者提供商品与服务,又增进了消费者与消费者、商场与消费者之间的感情。

当然,体验营销的核心肯定是培育忠实消费者。说白了,不管传统零售业未来如何转型变革,都应该从回归本质出发——了解消费者的需求,抓住消费者的心。尤其是

货店、购物中心面前的问题,如何尽快找回往日的竞争优势。如今的消费者,个性化、情感化的独特需求已愈发明显,商场已不再是一个单纯的购物场所,以独特的主题概念打造“体验式消费”已成为实体百货商场的发展趋势。

12月24日和25日圣诞节期间,郑州宝龙城市广场启动“圣诞嘉年华”主题活动。届时,那里不仅会有3D画展和圣诞巡游等活动,而且冠军真冰溜冰场、高乐高电玩将全场不限时免费玩,儿童淘气堡13点起也不限时免费玩。与此同时,12月24日,凡至宝龙城市广场指定餐厅(迪欧咖啡、马丁厨房、宽巷故事、秦

妈火锅、渔码头)消费,即可参与刮刮卡抽奖,100%中奖,谁都有机会获得“免单大礼”。

12月21日~25日,央视鉴宝栏目专家、书画大师将走进BHG时尚百货,与您一起品鉴宝、挥毫泼墨,肆意欢乐人生。其间,还同时献上“年度巨献,狂欢圣诞”活动。

显然,传统百货商场的经营者正在认真研究目标消费群体的购物需求、消费心理,从而更加明晰自身的主题特色和定位,随后在建筑格局、空间处理、业态组合、形象设计、策划营销等各个方面对其定位进行一致性的表现,最终实现差异化的竞争优势。

忠实消费者资源,将是未来零售最核心的资产。

过去,价格、产品、服务等特性容易让消费者形成对商场长久的购买行为。不过,当电商出现后,这些特性不再具有吸引力,商场对于忠实消费者的培养不得不从被动变为主动。以丹尼斯百货为例,往年店庆促销,直接给出全年最大力度的返券即可。而今年为了回馈忠实顾客,增设了许多特别环节,赠送100元礼

券直接存入VIP会员卡里,还提供部分打车费。

尽管体验营销看似无形,却以情感为纽带让消费者与商场变得更加紧密。当然,摆在眼前的事实是,顾客忠诚度越来越难以培养,因为竞争对手的一次模仿也许就会让企业流失一部分忠实顾客。所以,为了稳住忠实顾客这部分核心资产,创造更多增值效益,企业需要更加用心地为顾客创造独特难忘的用户体验。

### 一周资讯

#### 你吃美食,万达买单

首场仿膳品鉴会圆满落幕  
中原万达团购免单活动仍在继续



近日,中原万达广场仿膳品鉴会如期举行,来自中原地区获得“满汉全席”邀请函的幸运网友齐聚北京仿膳饭庄,共同见证了此次相约顶级美食的盛会。

置身金碧辉煌的仿膳饭庄,伴随着现场古筝演奏,参与团购免单的幸福网友围坐在御用餐桌,品尝着满清宫廷盛宴,现场感受中华菜系文化的瑰宝和最高境界。据了解,中原万达美食团购免单活动,在寒冷冬日给吃货们送来了福利。中原万达广场与窝窝团、美团、大众点评、糯米团及百度团购进行合作,消费者只要到这五个团购网站任意团购美食,除了能享受超值折扣外,还可参与中原万达广场官方微博推出的“万达请客,来中原美食节,坐享满汉全席”微活动,参与抽奖赢取免费吃满汉全席的资格。万达团购免单活动的奖品除了有30个价值1500元的中原万达广场满汉全席仿膳品鉴会门票外,还有120个团购免单机会。

如今,中原万达广场美食节第一次品鉴会已圆满落幕。下次仿膳品鉴会即将举行,还将有20位幸运儿可免费获得满汉全席的邀请函。快来参与,惊喜随时抽中你! 郑州晚报记者 王一品

活动时间:2013年12月9日至2014年1月5日

参与方式:1.以#万达请客#为话题晒出你团购的中原万达广场美食餐厅或菜品图片

2.关注并@中原万达广场官方微博、@三位好友

3.私信中原万达广场,写清姓名、电话、团购网站、已消费过的团购密码

#### 维雅水疗酒店·联盟新城举行启幕剪彩

12月12日,维雅集团旗下绿色健康沐浴第一品牌维雅水疗酒店·联盟新城举行启幕剪彩仪式。维雅集团总经理靳伟及维雅各部门负责人出席剪彩仪式。

三年半的等待,维雅水疗酒店·联盟新城启幕动工。这座犹如坐落于繁华都市之上的蓝宝石,是维雅集团凝练10年心血营造全时态生活方式综合体,城市之上全新体验。顶层空间,空中白金馆无边际泳池闪耀炫目,全玻璃通透外观,外溢式水面设计,将城市风光尽收眼底。并全面配备使用全球顶级运动健身器材,尊享专属于您的专业健康指导。维雅水疗酒店·联盟新城,全新开启时代名仕的品质运动臻致生活方式。维雅集团维雅水疗酒店·联盟新城,2014年将在郑东核心区盛装绽放。 张艾霞

## 雅培第十次入选美国《科学》杂志最佳雇主榜单

近日,雅培再次荣膺美国《科学》杂志最佳雇主称号。这是《科学》杂志2003年开始此项评选后,雅培第十次获得殊荣。

雅培在今年总排行榜中位列第十八,在“社会责任”和“员

工忠诚度”方面获得了很高的评分。每年,《科学》杂志会对全球知名公司的科研工作者进行问卷调查,并在综合调查的基础上评选出最佳雇主。

雅培科学理事会联合主席

Robert H.Miller博士表示:“雅培首先是一个科学驱动型公司,这也是最重要的一点,能获得科学界的认可,我们深感荣幸。”雅培科学理事会管理公司700多名科学家。“通过尖端前

沿科学的研究,创造力激发和团队合作,我们的科学家拥有良好的职业发展,正因如此,我们能为客户提供更好的医疗保健服务。”

鲁红