

不忘初心,精准定位 郑百 做更有温度的商场

无论是老一辈的郑州人,还是见证过郑州商战的中年人,或是这几年才成长起来的年轻人,对于郑州百货大楼,都不会陌生,都会有自己不同的情感和见解。郑州百货大楼,从郑州商业的发展到二七商圈的再生,都是一个极具标志性的记忆符号,它不仅是郑州人心底的记忆,更一度是郑州商业的名片和旗帜。这座经历半个多世纪风雨历程的商场,借助精准定位、细心服务,凝聚厚重的企业文化、优良的传统作风,在郑州商业中走出了一条自己独有的特色之路。如果你想了解郑州百货大楼的“前世今生”,那么听一听朱赵霞,这位郑州百货大楼的“掌门人”怎么说,将是对这一切最好的解读。
记者 慎重



不只是商厦,更是郑州人的陪伴和习惯

或许,很多人都会认为老商厦的服务跟不上,所以消费者不大买账。而事实上,如果你有时间在郑百逛一逛,你会发现服务员不仅态度热情,并且工作很有主动性。

“因为员工将郑百真正当做自己的家,郑百的荣誉就是自己的荣誉,不能因为自己的不良行为让郑百受到消费者的指责。”朱赵霞说,由于商场里中老年消费者居多,因此营业员都会自发地在柜台备下老年人常用药,并且自学一些老人护理技巧,以便应对突发事件。

在郑百,有一个特别的现象,就是很多老年人跟“上班”一样,无论严寒酷暑,有事没事就得来转一转。一开始,朱赵霞也很好奇,后来经过跟消费者多次交谈,她才知道,很多退休的老顾客,由于孩子在外地工作不在身边,待在家里很寂寞,就会来郑百跟营业员聊天。

这一现象也让朱赵霞更加注重对老年顾客群体的服务,每层都提供热水,并且加大长椅投入,可供老人休息。“我们不仅仅是一个大厦,半个世纪来,我们更是郑州人的陪伴和习惯,我们要做更有温度的商场。”朱赵霞说。

“对于即将到来的新年以及随后的春节,我们不仅仅为顾客忙碌,更重要的是,我们还会通过这些节日,让员工组织一些文化活动。比如唱红歌,让员工一起唱唱歌,增加凝聚力,鼓舞士气。”纤细的身材,温柔的声音,朱赵霞一张口,并未滔滔不绝地讲述郑百的经营成绩和未来规划,而是从自己的员工说起。

朱赵霞说,冬天下雪的时候,不用号召,员工就会自发地组织铲雪。而每到重要的节日,尤其是“七一”,郑百都会组织员工唱红歌。“十一”,更是要隆重地升国旗。

朱赵霞认为,正是这些厚重的企业文化,将郑百的团队紧紧地凝聚在一起。“这些都是郑百的老传统了,我们前身是国有企业,所以有些传统的企业文化很好地传承了下来。”

精准定位,制造节点错位经营

不少人认为,对于企业的发展,传统文化固然可以凝聚人心,但有时候也会成为前进的壁垒。朱赵霞深知这一点,所以在继承传统企业文化的同时,郑百并未故步自封,而是用制度管理企业,并细分消费市场,进行精准定位。

目前,郑百确立了“主题服饰百货,大众时尚生活”的经营战略定位,引进了众多时尚品牌,以更舒适、更时尚、更休闲、富含时代气息的现代百货商场的形象呈现在广大消费者面前。此外,为了在残酷的市场竞争中找到突破口,郑百开始与其他商场错位经营。

在郑州,如果想买块表,郑百则是不错的选择。一年一度的“钟表节”成为郑百突破的成功范例。“参加一届郑百的钟表节,就相当于看了一次‘国内外钟表大全。’业内人士如此评价。

“因为是最早一批在全国举行钟表节的,郑百在钟表节的品牌号召力十分强大。每一届钟表节,涵盖浪琴、梅花、天梭、英纳格、飞亚达在内的中外超过30个品牌的全国总厂商代表,会亲自来为品牌站台。”朱赵霞说,郑百钟表节已经成为全国业内的一个典范,很多地方举办钟表节都会来郑百取经。

同时,郑百羽绒服节、郑百珠宝节、郑百羊绒衫节在业内也是赫赫有名。朱赵霞说,郑百羽绒服节的历史可以追溯到2005年,经过十几年的发展,已经成为羽绒服界的“活招牌”,厂商出了新款都会先来郑州,来郑百;厂商想推一款羽绒服成为爆款,也先从郑百开始。

此外,郑百的羊绒羊毛产品、运动品牌的优势,也足以吸引大批实力消费者以及年轻消费人群,羊绒羊毛产品成为郑百又一大优势销售品类。

面对未来,稳扎稳打走出自己的路子

目前,郑百也在加大对男女装等年轻时尚品牌的引入,而促使这一改变的,朱赵霞归结为社会的和谐、亲情的力量。“母亲节、父亲节开始流行,越来越多的年轻人带着父母来郑百买衣服,会发现这里物美价廉,所以我们也顺势引入一些年轻的男女装品牌。”

不难发现,现在的郑百越来越了解市场、了解消费者,对风向的把控越来越精

准。朱赵霞认为,从1955年到现在,郑百沟沟坎坎、曲曲折折走过了很多路,也吸取了很多经验教训,如今取得的成绩也很难得和不易。

郑百的未来如何发展?面对这个问题,朱赵霞并未慷慨激昂地规划一番,而是温柔却坚定地表示:“我们要稳扎稳打,一步一个脚印走出自己的路子。”

郑州百货大楼大事记

1955年,郑州百货大楼始建,位于郑州市繁华的北二七路49号中心商业区,是河南省建店最早的一家零售商业企业。

1962年,郑州百货大楼第一次扩建。

1983年,郑州百货大楼第二次扩建。

1989年,郑州百货大楼升格为国家二级企业。

1993年,郑州百货大楼作为全省“全国零售商业销售额和综合效益双百强企业”,经省、市体改部门批准改制为股份制,成为我市一家国有控股的商业零售企业。

2013年,郑百的发展迎来了新的机遇,借助国有企业改制的契机,国内知名上市公司、长春欧亚集团股份有限公司(股票代码:600697)成功受让郑百的国有股权,成为郑百的第一大股东。

天地之中
春满山河

致敬改革开放

40

周年特刊