

线上线线下融合打造个性化服务

——传统商业向电商学习什么? ③

以大数据分析进行个性化服务是电商的一个特色,相比之下,百货店之间现在差异不明显,缺乏个性化。不过,尽管电商发展迅速,但传统商业依然有自己的优势,电商不可能完全取代传统商业,两者其实是可以融合的,在融合中打造百货店的个性化服务。

逛街是购物也是文化

传统商业遭遇电商冲击,有人称百货店已经沦为电商的“试衣间”,但电商需要“试衣间”本身也说明传统商业依然有难以取代的地方。其实,购物既是一种生活需求,也是一种休闲文化。价格并不是消费唯一因素,购物中有很多即兴、冲动的成分,这与购物的环境氛围、体验有关。

尤其在上海这个城市里,逛街也是一种文化,很多人特别是女孩子休息天喜欢逛街,这种逛街不一定是购物,常常是漫无目的,但逛着逛着就可能因为某种冲动而突然购物。实体店这种购物与休闲集于一体的体验,是网络无法实现的,上网店都是目的很明确的购物行为。

因此,环境与体验是实体店的优势,也是电商难以做到的。相信逛街作为一种城市文化,不可能随着网络兴起而完全消失,那么,传统商业就不可能被完全取代。

个性化差异化是方向

眼下,一些大型百货店都朝购物、餐饮、文化、休闲、游乐一体化的方向发展,但出现另一个现象,就是

百货商场里的餐饮生意越来越好,而百货的生意不尽如人意。比如,打浦桥近年新开了一家大型综合商场,其中有不少餐饮店,没有想到商铺生意越来越差,倒是餐饮店生意越来越好,于是,干脆就把许多商铺关了改成餐饮,现在,这家原先的综合商场基本上变成美食城了。

的确,吃饭是网络无法替代的。做大餐饮不失为一条途径,但百货商店毕竟是以购物为主,如何吸引消费者在吃饭、休闲的同时进行购物,是一个问题。这方面,电商的个性化服务是值得学习的。

电商有很清晰的客户资料,通过大数据进行个性化的服务是电商的优势,如根据客户的购物爱好针对性营销。百货店缺乏客户资料,但

是,通过销售数据的分析,也可以挖掘市场消费热点,也可以建立一个更有个性的商业模式。

现在,各个商店之间的差异不大,特色不明显。其实,任何商店都不可能销售所有商品,因此,有选择地销售不同商品,就会形成差异化的特色,从而使不同商店具有个性化。

电商与百货店可联姻

商店除了被动销售产品,同样可以主动销售产品,美国一些百货店就与厂家合作,根据顾客需求,推出商店自己的品牌产品。比如,梅西百货就有自己定制的品牌服装,沃尔玛这种商品更多,中国很多厂家就为沃尔玛制造贴牌产品。这也是商店个性化的途径。

学习电商的个性化服务,还有一个途径就是与电商合作,事实上传统商业与电商的融合已经展开,前不久阿里巴巴宣布对经营传统百货的银泰商业进行战略投资,投资金额高达53.7亿港元,双方将整合优势资源,实现线上线下商品交易、会员营销及服务的无缝联通。

O2O模式是目前被看好的电商与传统商业融合的模式,这种线上支付线下消费的模式,就是在线支付购买线下的商品和服务,再到线下去享受服务,一些百货商店已经开始试点。传统商业和电商之间绝不是简单的取代与被取代的关系,双方的合作有利于百货店打造更具个性化的服务。

本报记者 连建明

本市多项活动纪念上海解放65周年

本报讯(实习生 唐佳莹 记者 江跃中)昨天,本市各界开展各类活动,纪念上海解放65周年。

上海市新四军历史研究会隆重举行纪念叶飞同志诞辰100周年暨上海解放65周年座谈会,童志强、张晓宇、夏军、黄德志、陈扬等分别作了专题发言。研究会常务副会长刘苏闽将军作了《向叶飞同志学习》的讲话。叶飞从幼年回国就学,14岁走上革命道路,1955年被授予上将军衔,一生战功赫赫。65年前,他指挥第10兵团,作为主力参加了解放上海的战役,以不怕牺牲的顽强精神,为完整地把上海交给人民作出了重要贡献。

上海市对外文化交流协会、上海市百名将军活动中心等,在中华艺术宫艺术剧场举行了《百名将军颂祖国——纪念上海解放65周年诗歌朗诵演唱会》,武警上海市总队政治部文工团的演员们,也表演了精彩的声乐、舞蹈节目。



■ 昨天下午,百名将军高唱革命歌曲庆祝上海解放65周年

本报记者 张龙 摄

红色特工在台长眠64年

戴龙烈士魂归故里上海

本报讯(记者 江跃中 通讯员 徐志耕)昨天下午1时05分,伴随着从台北飞往上海的春秋航空9C8952航班缓缓降落在浦东国际机场,红色特工戴龙烈士在异乡长眠了64年后,终于魂归故里回到上海。

1949年10月,41岁的共产

党员戴龙接受组织的使命,离别上海,打入白色恐怖的台湾,开展地下革命活动,后因叛徒出卖,他和王瀛成等4位同志受到当局的逮捕审讯,戴龙和王瀛成坚贞不屈,于1950年在台北壮烈牺牲。

台湾当局1950年12月13

日的案卷记载,从1949年10月至1950年被捕,戴龙和王瀛成等先后5次将台湾的陆海空军情报送达我军。

戴龙烈士生于1908年,江苏射阳人。参加过抗日战争,曾任靖江县县长和江阴、无锡、常州三市联防主任。解放战争时,策动了江

阴要塞起义。报载,戴龙烈士在白色恐怖的台湾被捕后曾游街示众,公开枪杀。为了寻找戴龙烈士的遗骸,海峡两岸的热心人士经过不懈努力,终于在台北六张犁二墓区(2021号)发现了戴龙的墓碑。戴龙烈士的儿子戴筱萍得知这一消息,很快从上海动身,经过多方协助,终于了却夙愿。

昨天下午,有关方面为烈士魂归故里举行了简短的迎接仪式,戴龙烈士的骨灰罐覆盖着鲜红的中国共产党党旗,迎候者纷纷向烈士致以崇高的敬意。

本报驻京记者王亦军去世

本报讯 新民晚报驻京记者王亦军同志,因病于2014年5月27日在北京逝世,享年50岁。

王亦军(又名王亦君)是新民晚报一位优秀的新闻记者,热爱本职工作,很好地完成了新闻报道工作。尤其是在体育报道方面,王亦军刻苦钻研,勤奋努力,写出了很多优秀新闻报道,深受体育工作者和广大读者的喜爱。王亦军为人正直,深受晚报同事的尊敬。

王亦军同志告别仪式定于2014年5月31日(星期六)上午9时在北京八宝山殡仪馆举行。

轨交14号线工程环评报批前公示 嘉定封浜至浦东金桥设31站

本报讯(记者 陈杰)日前,上海市轨道交通14号线工程在上海环境热线网站进行环境影响评价报批前公示。此前的2013年12月和2014年2月,该工程分别进行了环评第一次、第二次公示。

轨道交通14号线工程由嘉定封浜至浦东金桥,沿途经过曹安公

路、铜川路、武宁路、万航渡路、华山路、长乐路、金陵路、新永安路、浦东大道、云山路、锦绣东路、金穗

路。线路全长约39.1公里,均为地下线;共设车站31座,均为地下站。设封浜车辆段1座和金桥停车

场1座;新建主变电所4座,分别位于封浜车辆段、中宁路站、歇浦路站、金桥停车场附近。

江桥经济城
上海北虹桥商务新丰地
招商电话: 59116308 59116108
公司地址: 华江路129弄7号楼4楼