

被蚕食的大卖场

经过多年的市场洗牌,目前乐山城区总体上形成了以重百、嘉瑞财富广场为核心的老城商圈,以梅西百货、电器卖场为主的牛儿桥商圈,以北京华联为核心的乐山广场商圈,以及去年开业的,以一站式购物体验为核心的城北万达商圈。在这些大型的商圈之下,社区零售商业作为城市商业最基本的单元,起到了丰富与补充城市商业的功能,同时,与大型综合卖场形成了差异化的竞争态势。

“未来的商业趋势是以购物中心、社区生活超市和专业店为主的发展方向。”家家乐超市连锁集团营采总监明聪表示,购物中心可以满足市民周末需求,以周末经济的形式存在,满足市民吃喝玩乐一站式的购物体验。专业店则是面对小众群体对于高品质要求开设的商店,如母婴店、酒水店等。“对于生活节奏较快的都市群体而言,平常根本不愿意进入大型购物中心选购商品,生活所需的普通商品更愿意在临近家门的便利店选择,这就为社区零售业创作了市场商机。”

过去大型卖场虽然红极一时,但终究因人气、口岸、管理等原因黯然离场,这其中包括当年第一家进入乐山的外地企业汇集超市,以及名

噪一时的奥兰多超市。

“制约大卖场生存的最大原因就是成本的支出。”明聪认为,相较于5年前,店面租金上涨了50%,人工成本上涨了一倍,而来自于商业综合体周末经济的蚕食,社区零售商业的发展对消费的截流,以及专业店在发展过程中体现在细分品类方面的优势,都在对单店大卖场的生存产业着巨大的影响。

在此之下,家家乐超市根据不同的市场需要,提出了以市民餐桌需求为核心竞争力,重点打造生鲜低温商品,满足市民基本生活需求。位于市审计局旁的家家乐超市由过去的两层楼形成的卖场,也缩减成为底楼形式的社区综合超市,其中生鲜、低温类餐桌商业占据了整个卖场的一半。

任晓琴对此也表示了相同的观点,对于承载力巨大的大型卖场,在社区零售商业的冲击和蚕食之下,消费无法满足自身的负荷,高成本的运营只能使经营越发困难。

差异化竞争对抗电商冲击

在电商的冲击之下,各种实体商业纷纷避让不及,但社区零售却显得淡定从容。

“社区零售商业主要是满足市民基本的生活需求,相对于大中型商品,社区零售基本不涉及,而电子商务在这些领域的优势便无法对社区零售商带来影响。”任晓琴告诉记者,社区零售销售的产品都是油盐酱醋此类的基本生活品,由于消费习惯,消费者不会为了一瓶酱油在淘宝等电商平台反复选择,他们更乐意在实体店直观地选择自己习惯的商品。

“而社区零售商业的出现也解决商品配送的最后一公里的难题,基本实现了如同电商送货上门的要求。”任晓琴认为,在这样的情况之下,难有顾客会为购物的方便而转向电商消费。

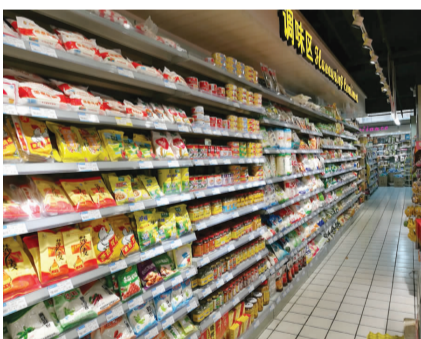
同时,对于电商平台实施的退货管理,很多社区零售商业也纷纷引入。在家家乐审计局店,玻璃幕墙上张贴着巨大的“零风险购物”海

报,宣传显示,对于不满意、不喜欢、不实惠、不理想等在内的商品,顾客可凭收银小票办理“无理由退货”。

而宏远上铖在2017年的发展举措中也提到,在不影响二次销售的情况下,满足顾客无理由退货的要求。

在互联网时代,社区零售业纷纷引入了互联网+的经营理念,在支付手段上做文章。

“除了银联机构的各种卡可以完成购物支付外,红旗连锁还推出了天府通、和信通、支付宝、微信钱包等近十种支付手段,极大地方便了市民的购物需求。”红旗连锁乐山区域负责人赵先生告诉记者,年轻消费群体是现在消费市场的主力,针对其年轻化、互联网思维的特点,新的电子支付手段可以有效提高商场的成交量。“现在生活可以不带钱包,但不可能不带手机,多渠道的支付方式,对于竞争激烈的零售业市场而言,又是突出重围的一种新方式。”



高瞻/摄

增值服务提高社区零售竞争力

记者在走访的过程中发现,绝大多数的社区便利店均设有便民代收业务,包括水、电、气、电话等代收服务,网点众多,覆盖面广的社区零售商家的此类增值服务的确方便了市民的生活需求,同时也为自己带来了新的商机。

家住张公桥社区的市民郭亨告诉记者,过去缴纳水、电、气费,除了到各自的营业厅外缴费外,就只能通过银行代收。“这些缴费的地方,除了路途较远外,最大的麻烦就是排队,很多时候为了交几十元的水费,往往需要排上小半天的队。现在很多社区超市可以进行代收代缴服务,可以在购物之余缴纳相关费用,既节省时间还少跑地方。”

“三八连锁是第一家在中心城区开展便民代缴业务的社区超市,目前一年的代收款项就高达数千万元,极大地方便了市民生活需求。”任晓琴告诉记者,代缴服务的开展,在提高客户认同的同时,也为超市

带来了利益。“现在消费存在很大的随意性,很多顾客在超市缴费的同时,不经意间就对某类商品产生了购买兴趣,从而实现了有效销售。”

除代缴服务外,社区超市还以提高服务附加值吸引顾客。“相对于菜市的生鲜产品,超市所售更有保障。”明聪告诉记者,在职能部门监管之下,相对于零散销售个人和销售企业,现目前最好也是最有效监管的对象是企业,“以蔬菜为例,食品部门通过一家超市就可以监管到数十上百个品种的蔬菜,而这种情况在市场则是通过数十个个体监测数十种品种。同时对于问题蔬菜,处罚的力度也各自不同。”

“社区商业是以解决市民日常需求为支撑的商业形态,社区商业存在的优势便是便民。所以,面对激烈的商业市场竞争,社区商业的发展离不开便民实惠的核心竞争力。”李致东表示。