

“双11”，达城实体店叫板网络电商

时尚

潮流风向标

旅游~汽车
美食~娱乐

周刊

10

2018年11月9日
星期五

13982899765

主 编：戚劲松
责任编辑：张春华

记者调查

一年一度的“双11”如期而至，淘宝、天猫、京东等大型网络电商平台早早抛出“红包”，五花八门的无门槛券、满减券、预付定金翻倍等优惠活动如火如荼，直叫人忍受“剁手”之痛也要疯狂买买买。去年“双11”购物狂欢节，仅天猫平台一天就实现1682亿元的交易额，创下历史新高，令世界咋舌。如此强大的网络商业竞争，倒逼实体商家重新谋划布局，创新求变，今年的“双11”，达城商家凭借怎样的武林秘籍，施展独门神功，叫板网络电商呢？为此，记者进行了走访调查。



联动发力 购物体验是制胜法宝

达州新世纪百货、摩尔百货、通洲商厦三大商业巨头占据中心城区CBD黄金商圈，他们的业绩表现可以说是达城商业繁荣与否的晴雨表。据记者了解，为了应对今年“双11”的网络购物冲击，这几家商场都提前开启了预售模式，新世纪百货从11月2日起就提前启动“双11购物盛宴”，全场男女服饰及家居童用产品3折起，价格让人心动，除此之外，只要关注该商场微信公众号，分享活动链接，还可抽千元全馆通用礼券，同时还有线上线下抽奖活动。该商场策划部负责人介绍，电商的冲击不容小觑，但是实体店有自身的特有优势，“我们从为顾客提供良好的购物环境抓起，在氛围营造、售后服务、退换货承诺等方面做足功课，让顾客放心消费，而且我们也有一系列优惠促销活动，完全可以做到打动消费者，将他们留在实体店。”

丰富多彩的互动节目。记者发现其中有一个最吸人眼球的是“共享男友服务”，该商场策划部负责人告诉记者，活动期间，单身女性逛商场购物可享受由活动主办方提供的撑场面、逛街、拎包、帮忙挑选衣服等服务。“这一举措或许宣传成分大于实用效果，但毕竟也算是一种创新的服务方式吧。”

记者从罗浮广场多个商家了解到，为了备战“双11”，除了商场的氛围营造外，他们也是提前备足货源，向上级厂商或代理商争取更多优惠政策。某知名童装品牌达州总代理周总透露，近年网络电商对实体店造成不小的冲击，他们一度感到了被“取而代之”的恐慌和忧虑。今年“双11”，他们提前谋划，携手达城多个实力商家，推出重磅嗨购活动，除了直接在价格上优惠，还有iPhone XS免费抽奖、十大品牌联合送礼等增值活动，相比于该品牌在线上的活动，他们更注重顾客在商场购物的体验感，“一次现场互动抽奖，一份实实在在的礼品，带给顾客更多真实的小快乐、小惊喜。我们很看重这个环节，这也是我们与网店抗衡的法宝。”从事品牌童装经营20年的周总谈起了自己的心得。

“谁都不想放弃一年一度的购物狂欢节，‘双11’，我们有备而来。”这是记者在采访中听到最多的一句话。

线上线下 青菜萝卜各有喜好

经过走访，记者也了解到，不少消费者对于今年“双11”到底选择在线上购物还是线下购物有着不同的看法。

“今年‘双11’要买的东西大概10月初就开始选了，提前看好商品价格，询问客服，因为双11当日客服基本联系不上，剩下的时间就是对购物车里的东西进行增删调整，等着‘双11’当天付款。”对于网购达人蔡女士说，每年最期待的就是“双11”购物节的到来。自己非常享受把喜欢的东西以超值的价格通通拿下的美妙感觉，即使疯狂买买买也不会特别心痛。蔡女士还分享了自己的网购心得，她认为“双11”购物提前看一些攻略很有必要，一些商家的陷阱和一些有“劣迹”的店铺都可以及时避开，一些高性价比的产品也可以根据需要进行加入购物车。

“对于我们学生来说，‘双11’肯定选网购啊！毕竟实体店里的东西不便宜，我又没有经济来源，很多东西就算打了折也抵得上我半个月生活费了。网购就不一样了，选择性多，让我可以货比三家，而且价格便宜，优惠力度又大，看上喜欢的直接加入购物车付款就行了，方便又实惠。”达城一高校学生小冯表示，自己从两个月前就开始“节衣缩食”、做兼职积攒资金，为的是把“双11”的降价优惠利用到最大。“充足的资金是参加‘双11’的基础。除了目前已经决定要买的产品金额外还要多准备一些，以免‘双11’突然看中什么东

西但是资金不足那就尴尬了。”小冯笑着说。

有些消费者因为线上购物便利实惠的特点而乐此不疲，也有不少消费者因为网购被“坑”从而投入实体店的怀抱。有着四年“双11”购物经历的沈先生说：“我参加了四年的‘双11’抢购，以前光看降价降得厉害，随手买了很多不合适的东西，十天半个月寄到，再退货退十天，来来回回折腾的钱都赶上‘双11’优惠的价钱了，还十分浪费时间。”沈先生告诉记者，除此之外，“双11”期间，线上卖家纷纷推出的花样百出的“预付”、“定金”、“满减”等促销手段让人直呼“算不过来，简直头大”。“算来算去，草稿纸算了几大张，把自己头都算晕了都没找到最合适的优惠搭配购买清单。”沈先生直言还不如去商场购物来得干脆痛快。

而从事时尚工作的张女士则喜爱线下购物贴心便利的售前售后服务。“双11商场也会打折，算下来价格也不会差太大，所以我何必去网上买些自己搞不清品质，又不方便提供或处理售后服务的商品呢？”张女士说，自己在商场买个包，哪怕过了很久还能直接拿到实体店里去进行免费保养，这是线上购物所不能提供的直接服务，并且她也享受逛街这种体验，手里提着购物袋更有扫货的满足感。

有业内人士认为，价格战不是最终的制胜利器，无论网络电商还是实体店，必须要保证为消费者提供优质、可靠的产品，以良好的服务才能赢取顾客信任。 □本报记者 张海涵

