

对付电商 新概念超市欲“扳回一局”

零售巨头门店纷纷“瘦身”

本报记者 陆成宽

近期,沃尔玛迎来武汉杨家湾店、昆明金瓦路店两家“紧凑型”门店的开业。与以往面积过万的沃尔玛大卖场相比,这两家店的营业面积缩小了近40%。

无独有偶,今年年初,家乐福在浦东新区开了上海第31家门店——上海成山路店,与家乐福传统大卖场不同的是,这家店的卖场面积减少了近40%,相比“品类齐全、一站式购齐”的传统大卖场,该店“更小、更方便、更注重服务”,家乐福称其为“新概念生活超市”。

沃尔玛、家乐福门店的纷纷“瘦身”,被业内人士认为,标志着大卖场正式开启新一轮的转型升级。在中国科学院大学经管学院吕本富教授看来,沃尔玛、家乐福作出的调整更多的是应对电子商务带来的冲击。“现在沃尔玛、家乐福在商品品类和价格上,已经无法与京东等网络零售商相比了,但是京东仍然无法取代街边711这种便利店,所以沃尔玛、家乐福拟向便利化、小型化方向发展,对于沃尔玛与家乐福来说,这是一种新商业模式的探索。”9月2日,吕本富教授告诉科技日报记者。

——从大到小—— 开启卖场小型化新趋势

开设紧凑型门店早在沃尔玛的规划之中。今年2月,沃尔玛亚洲及中国总裁兼首席执行官岳明德就曾透露,正在测试紧凑型大卖场。当时外界对其的普遍猜测是,更小的面积和更精简的商品。

近几年,面对市场环境翻天覆地的变化,作为老牌零售巨头的沃尔玛、家乐福也在不断自我调整,探索着最适合自己的发展之路。

2016年2月,沃尔玛宣布计划投资约60家门店进行升级改造。门店改造计划通过优化销售面积、改造停车、交通条件,增加节能环保设施等方式,提升商场运营及顾客的购物体验。与此同时,自2015年开始,家乐福就在中国实施“多业态、多渠道、多平台”的新发展战略,家乐福不再仅仅依靠大卖场,开始布局便利店,并发展电子商务,同时在全国打造多个现代配送中心。

虽然零售业发生了很大的变化,但在沃尔玛中国高级副总裁兼大卖场首席运营官孙义彰看来:“无论零售业如何变化,其本质不会改变——满足消费者需求。如果说零售业正在变革,那首先要理解消



费者需求发生了哪些变化。”

然而,吕本富却认为,沃尔玛、家乐福主要是应对飞速发展的电子商务,而不是适应消费者需求的变化。

据中国连锁经营协会发布的“2016年中国连锁百强”榜单显示,各业态销售增幅差异明显,便利店增幅最高,达到16.7%,而超市和大型超市仅仅只有1.5%。大卖场增速放缓。多年研究零售业并创办了《第三只眼看零售》的赵向阳表示:“卖场小型化是大势所趋,不光家乐福如此,永辉、大润发等都在进行这方面的尝试。减少门店面积可以降低租金成本和配套的人力成本。”

对此,吕本富教授并不认同。在他看来,如果小面积的店面开多了,租金同样很多。大卖场小型化更多的是能够使家乐福等零售商经营更加灵活。

——消费升级—— 数字化自动化手段上阵

沃尔玛新开门店除了营业面积缩小以外,在收银模式上也发生了重要变化,开启了“人工+自主”的收银模式。这很大程度上源于近年来消费者自身素质的提升。

“新一代消费者普遍有良好的教育背景,乐于尝试新事物,勇于自己动手,针对这些趋势,沃尔玛在店

内将适当增设自助设施。比如,自助称重器或自助收银台等,给顾客更多选择。”沃尔玛相关负责人表示。

同时,沃尔玛门店仍会保留人工服务,并且通过持续不断的设备改造和流程再造,提升服务效率,解决顾客服务的真正“痛点”。

家乐福也认识到新一代消费者更加习惯用数字化的方式来互动,因此,与传统大卖场相比,新开门店有更强的门店数字化与交互式体验。据了解,家乐福成山路店无论是海报呈现、标牌指引,还是服务台都进行了数字化改造。比如,服务台就引入了自动排号系统。

此外,为了打破商品陈列位置的局限性,沃尔玛未来还将考虑推出商品二维码展示。例如,顾客在门店选择某款咖啡时,同时可以看到商品货架上还有一个二维码标签,顾客拿出手机扫一扫二维码,即登陆京东上的沃尔玛官方旗舰店,获取更多在售咖啡的商品信息,包括图片、价格等,消费者即可在线上选择购买。

——弹性经营—— 贴近周边社区的消费者

与家乐福传统大卖场不同的是,成山路店卖场不仅面积减少了近40%,家乐福还将整栋商业物业租赁下来,进行自主招商,引入餐饮、服饰、休闲以及

影院等多个业态。同样地,新开业的沃尔玛武汉杨家湾店和昆明金瓦路店也进行了新尝试,租赁区域更突出餐饮以及服务型的店铺。

在赵向阳看来,这是大卖场购物中心化的发展趋势。“从业态发展和行业背景来看,大卖场购物中心化是大势所趋。一方面,受到电商冲击和非食品类的减少,大卖场面积缩小是行业共识;另一方面,大卖场也许要更多业态作为补充来提高其聚合能力。”赵向阳说。

有不少人担心大卖场购物中心化,岂不是又走了传统购物中心的“老路”?对此赵向阳表示,大卖场购物中心化与物业方自主招商有着本质区别,主要体现在出发点不同,由此就会形成不同的招商策略与运营模式。大卖场做购物中心出发点更侧重消费者体验,而物业方自主招商更侧重短期租金收益。

考虑到周边写字楼上班族的需求,家乐福成山路店在招商的时候大量引进餐饮而压缩服饰和小百货业态;同时,该店还专门开辟出用于消费者就餐的免费区域,该区域可提供免费的开水、微波炉加热的服务。此外,还安置了一台自动饮料贩卖机供消费者进行多样选择。

赵向阳表示,家乐福成山路店的购物中心化思路吻合业界所说的“社区邻里中心”的概念,这与澳大利亚超市经营情况非常相似。澳洲零售业的特点在于,超市外租区域非常火爆,以特色小吃和餐饮为主,形成美食一条街。超市外租区域面积也很大,几乎与超市自身的面积相当。

专家点评

互联网+传统行业,大家都认为这是狼来了的故事。现在,沃尔玛和家乐福新商业模式的探索则说明互联网+传统行业是一种现实,而不是狼来了。在互联网的挑战下,传统的产业必须要有应对策略,它的经营方式要调整,这表现为卖场小型化与经营弹性化,而且更加贴近周边社区的消费者。

同样,为了适应互联网+的背景,沃尔玛准备推出商品二维码。为什么需要二维码?比如,我买了一包饼干觉得特别好吃,用手机一扫就能网购同一种类型的饼干,所以通过商品加二维码的方式,就使得线上线下相融合。这又和传统电商不一样,对传统电商也形成一种挑战,就像下棋一样,这时可以扳回一局。

总之,这是传统企业应对互联网+的挑战和升级。中国科学院大学经管学院教授 吕本富

管理速递 136

超限效应 刺激过多引起逆反

批评过多或者针对一件事情重复谈论,往往会引起对方不耐烦甚至逆反,这样反而会事与愿违。

什么是超限效应

超限效应是指刺激过多、过强或作用时间过久,从而引起极不耐烦或逆反的心理现象。



解读

超限效应在企业管理中也时常发生。当员工不用心而没有做好工作时,有的领导会重复对一件事作同样的批评,使员工从内疚不安到不耐烦最后反感讨厌。被“逼急”了,还会出现反抗心理和行为。因为一旦受到批评,总需要一段时间才能恢复心理平衡,受到重复批评时,他心里会嘀咕:“怎么老这样对我?”可见,领导对员工的批评不能超过限度,如果非要再次批评,那也不应简单地重复,要换个角度,换种说法。这样,员工才不会觉得同样的错误被“揪住不放”,厌烦心理、逆反心理也会随之减低。

启示

超限效应反映了几个问题:以自我为中心;没有注意方式、方法;没能注意“度”的把握;没有换位思考。

因此,超限效应提醒管理者在管理中:明确做事的目的,所有的步骤一定要围绕目的展开;步骤一定要有效,始终与目的对照;学会关心、体恤下属;希望别人做好的同时,首先考虑自己是否做好,是否让对方满意。

(本版图片除标注外来来源于网络)

■聚焦

大数据,大格局,大发展 广东省大数据产业园授牌仪式

——广东省佛山南海大数据产业园一瞥

本报记者 左朝胜 通讯员 钟婷婷 孙久万

广东省佛山市南海区积极鼓励和帮助企业开展技术改造,推动移动互联网、云计算、大数据、物联网等与南海的制造业结合,让现代科技与传统产业插上腾飞的翅膀。为支持智能制造发展,打响“南海智造”品牌。今年南海专门加大了对大数据产业的招商力度,引进了多个重大项目如佛山广域信云数据中心项目等,在此基础上建设南海的大数据产业园,并获授“广东省大数据产业园”牌匾,成为省级大数据产业园重点培育对象。

广东省佛山市南海区大数据产业园(简称“区大数据产业园”)采用“一园多区”的结构,由广东金融高新技术服务区、东软华南IT创业园、广佛智城、瀚天科技园、力合星空·728创域等园区组成,其中广东金融高新技术服务区是主园区。区大数据产业园内的五个园区中,金融高新区和瀚天科技园均经历了10年的建设发展,产业效应已具规模;广佛智城经过3年的发展,也已聚集了一批优秀企业和企业。

为贯彻落实国家网络强国战略和“十三五”国家信息化规划,“传承品质,成就品牌”,充分发挥大数据“利民、兴政、兴业”的引领作用,把握新型智慧城市建设发展机遇,南海区结合自身发展实际,规划打造南海区电子信息产业园。该园区位于南海区里水镇,总规划用地面积1000亩,以“互联网+大数据+特色园区”为发展模式,拟引入大数据产业项目,承接北上广深大数据产业转移,培育大数据孵化项目。

广东金融高新技术服务区

广东金融高新技术服务区于2007年7月由广东省政府授牌成立,是金融强省战略七大基础性平台之首。2013年,金融高新区成功申报成为省级服务外包示范区。2014年,佛山市南海区已被评为“金融·科技·产业融合创新

综合试验区”。目前,金融高新区已拥有全省第二条民间金融街——佛山民间金融街,全省第三个区域股权交易市场——广东金融高新区股权交易中心。2016年,入选广东省11个省级双创区域示范基地之一。

金融高新区已初步建成辐射亚太的现代金融产业后援基地,金融科技产业创新融合特色引领珠三角,正依托“互联网+”众创金融、“一带一路”区域合作等战略,推动“城产人”融合发展。

金融高新区位于南海区桂城街道千灯湖畔,规划面积1800万平方米(约27000亩)。

截至2017年1月,广东金融高新区核心区已有中国人民银行广东金融电子结算中心、PICC南方信息中心、富士通数据中心、友邦金融中心、法国凯捷BPO运行中心、毕马威全球共享服务中心、德迅集团亚太资源共享中心、软通动力等340家金融机构信息中心及知名大数据企业落户,运用大数据服务银行、保险、证券等传统金融行业,借助大数据发展互联网金融、服务外包等业态,总投资额约605亿元,总建筑面积超过600万平方米,吸纳了5万名中高端人才就业。

东软华南IT创业园

东软华南IT创业园由佛山高新区和东软按照“政府引导、市场运作”的方式合作共建,旨在打造集创业服务、创业投资、创业研究、创业文化与展示于一体的创业生态综合体。

创业园将聚焦于IT产业的前沿科技项目,主要定位在大数据引领下的物联网、智能交通、智能家居、AR/VR研发、3D打印、新媒体等。凭借超过4万高校人才储备和丰富的科研力量,未来将围绕大数据、IT和泛IT产业进行项目的垂直招商,并广泛开展多种形式的创新创业培训、活动及创业专项资金的投资,持续打造创新创业氛围浓厚的“IT小镇”,东软集团董事长兼CEO刘积仁博士任首任“IT小镇”镇长。东软华南IT创业园项目位于佛山一环

旁的南海狮山大学城,规划占地33万平方米(约500亩),已经投入场地6600平方米。

东软IT园虽然是2016年投入使用的园区,但借助与高校的合作资源,园区内已进驻了13家大数据或相关产业的孵化企业,涵盖大数据应用系统研发、智能交通、智能家居、智能制造、IT产品研发、线上教育等方面。目前,超过40个创业团队进驻园区。其中,广东东软学院14级在校生成立的“怒送科技”较为引人注目,专注O2O物流配送服务,于2016年6月获得了400万的风投资金。创业人员有来自清华大学、北京工业大学、华南理工大学、华南师范大学等高校毕业生,也有研发经验丰富的专业人员。在孵企业的本科以上学历人数占企业总人数70%以上,其中引进和培养泛大数据类中高端人才40人以上。

广佛智城

广佛智城于2014年开始投入使用,是集产业、商业、互联网+、创业孵化四大生态圈于一体的创新综合体,形成以电子商务办公集群为核心的生产型服务基地作为产业基础,以永旺梦乐城和国际青年社区为商业依托,以国际电商采购中心作为互联网+核心,以国家众创空间作为创业孵化主体的运营模式。

广佛智城按照“中国电商体验之都”的定位构建一站式综合服务,为当地众多生产型企业提供产业载体,借力阿里巴巴和京东两大电商平台,促进商品交易与电商、金融和现代物流深度融合,形成新的电商产业集聚,做实电商采购业态。

广佛智城建于南海区大沥镇广佛国际商贸城2.3.6号地块,占地33万平方米(约500亩),总建筑面积110万平方米。广佛智城内已经进驻的企业共有432家,包括电子商务、设备研发、科技材料、智能家居、贸易等类型的企业,代表企业包括佛山市铜道网电子商务有限公司、京东智能生活体验馆、苏宁易购、嗨派网、百贝网络科技、新浪网、腾讯大粤网、360信息搜索等。广佛智



广东省经信委为大数据产业园授牌。戴嘉信摄

城携京东商城、阿里巴巴O2O专业市场、南方跨境电商平台,利用大数据及线上销售平台,打造国际电商采购中心。

瀚天科技园

瀚天科技园于2006年开始规划、建设、运营,是一座都市型产业园区,被评为广东省高技术产业重点培育区、国家环境服务业华南集聚区及国家级科技企业孵化器。

瀚天科技园入驻企业超过250家,企业人员数量接近8000人,年产值达60亿元,重点发展电子信息、环境服务业、软件IT、文化创意、电子商务、大数据等主导产业,其中,环保与电商集群已具雏形。未来园区将聚焦大数据、云计算、智能制造等特色产业,提升园区软硬件环境,强化孵化器力量,促进大数据、智能制造等产业专业化、集群化发展,培育出具有较强综合竞争力的大数据产业集群。

瀚天科技园位于佛山市南海区桂城南海路17号(佛山一环东侧),总用地面积约20.8万平方米,规划用地面积31.14万平方米(约467.1亩),目前已全部建设完成,总建筑面积52万平方米。瀚天科技园现已聚集了大数据企业20

余家,其中包含大数据企业领军企业广东金赋信息科技有限公司、广东柯内特环境科技有限公司、广东浩迪创新科技有限公司、广东新安怀电子商务有限公司、广东瑞州科技股份有限公司、广东艾科智泊科技股份有限公司、广东新安怀电子商务有限公司、中国联合网络通信有限公司南海分公司、佛山市浪潮信息技术有限公司、简柏特(佛山)信息技术服务有限公司、佛山市南海金瀚信息技术服务有限公司等。为了更好地服务大数据企业,支持大数据产业关键核心技术研发,加快大数据产业与云计算、物联网等产业有机结合,促进大数据在各个产业服务示范应用,瀚天科技园已引入了国际智能制造创新中心、南海区数据创新基地、南海区“智慧环保”物联网管控管理中心、广东(南海)云计算中心和软件公共服务平台等服务平台。

力合星空·728创域

位于大金智造高端产业服务区核心区,以力合星空·728创域智能制造孵化园为核心,以联想U谷·国际企业港智慧安防产业园为支撑,打造以大数据产品应用为主导,集技

术转移、孵化加速、创业投资、人才培养交流于一体的大数据应用产业园。

力合星空·728创域以“智能制造”为培育新兴产业的主攻方向,依托珠江西岸装备制造产业创新基地,大力发展基于人工智能、大数据、物联网技术的大数据产业。

联想U谷·国际企业港以智慧安防产业为主题,将建成以成果转化、研发中试及生产、标准厂房、定制厂房等为一体的智慧型产业综合体。

728创域坐落于南海区丹灶镇建沙路,毗邻南海区丹灶镇美丽的翰林湖东岸和大金智地创新创业走廊核心区,总面积为3.5万平方米(约52.5亩)。

728创域面向智能制造关键技术与装备和新材料领域,聚焦创业孵化和早期投资业务板块,2015年被确定为区级孵化器,获得“科技企业孵化器专项资金(金科产)”项目资金支持。现进驻园区的大数据或相关领域企业共16家,涵盖信息系统集成服务、数码科技研发、智能装备研制、光电设备研制等多个领域。园区吸引了多个创业团队,引入了多名专业人才,其中荣获“蓝海人才计划”的团队3个,中科院“百人计划”、广东省“珠江学者”特聘教授1人,各领域的专业人才60余人。