

消费·商界

商
界
传
奇

注重顾客需求,用细节取胜,与购物中心联姻……
面对电商的冲击,大商新玛特洛阳总店总经理罗菊琴说——

用五星级贴心服务 让顾客离不开你



罗菊琴

□记者 曾宇凌 文/图

15年前,她刚刚大学毕业,是一名销售人员。在随后的几年里,她凭借对销售和服务的独到见解一步步成长起来,成为大商集团正弘名店的副总经理。去年11月,她开始筹备组建大商新玛特洛阳总店。这一年,她经常出差,到外地招商、考察。

她叫罗菊琴,是大商新玛特洛阳总店的总经理,说话时面带微笑,给人亲切感和信任感。

11月27日,洛阳建业凯旋广场华彩启幕,大商新玛特洛阳总店同步开业。在开业仪式现场,罗菊琴向记者讲述了大商新玛特洛阳总店的“前世今生”和自己对百货业现状及出路看法。

1 上楼还是下楼 楼层布局打起小算盘 “因时而动,才能把握市场主动权”

细心的人一定发现了,与我市其他百货商场的楼层布局相比,大商新玛特洛阳总店的“队形”有些不同。比如,在这里,女鞋被请上了二楼,少女装则被请上了四楼。

记者:一般来说,百货商场大多采用这样的楼层布局——化妆品和鞋子在一楼,少女装在二楼,三楼是成熟女装,四楼是男装,五楼是运动和户外品牌,六楼是床上用品和儿童服饰。为什么大商新玛特洛阳总店在楼层布局上没有保持这种“队形”?

罗菊琴:这是大商新玛特洛阳总店的特色之一。因为,想知道一家百货商场的定位和档次,看一楼的品牌设置就明了了,所以,我给大商新玛特洛阳总店一楼的定位是精品百货。这里不仅有OG等一线女装品牌,还精挑细选了许多知名手表、鞋、珠宝等品牌。

女鞋销售区是最聚人气的,我把它从一楼请上二楼,与淑女装放在同一层,这是为了把人气从一楼引向二楼。五楼是男装,商务休闲男装、男鞋、皮具等与男性有关的商品,这里一应俱全。过去销售很火的运动服饰,我只保留了阿迪达斯、耐克等少数品牌,同时大幅增加户外品牌数量,迎合当下人们爱好旅游、注重健康的需求。

记者:这样布局有没有遇到阻力?

罗菊琴:从2011年11月1日正式接手筹备组建大商新玛特洛阳总店这项工作起,我就提出了关于楼层布局的创新想法,当时有人质疑,认为我是在冒险,但我坚持了下来。后来,我多次去上海、广州等地的知名百货商场取经,更坚定了自己的想法。

我认为,顾客的消费需求在不断变化,商家只有因时而动,才能把握市场主动权。



二十七日,大商新玛特洛阳总店开业了

2 可把购物车推到停车场,VIP客户将能预约停车位 “要想闯出一条路,必须在服务上下功夫”

当百货商场的定位、品牌甚至装修都日趋同质化时,如何凸显自身优势?罗菊琴给出的答案是:把服务做到极致,当顾客感到离不开你时,你跟市场就没有距离了。

记者:洛阳的百货业竞争激烈,大商新玛特洛阳总店作为后来者,它的优势在哪里?

罗菊琴:王府井、丹尼斯等百货商场进驻洛阳的时间较早,在消费者心中有很强的品牌凝聚

力。大商新玛特洛阳总店要想闯出一条路,必须在服务上下功夫。

就拿购物车来说,消费者在大商新玛特洛阳总店负一楼的大商超市购物后,可将购物车推进电梯直到停车场。

在大商新玛特洛阳总店里,爱心雨伞、爱心轮椅、爱心童车随处可见。明年初,我们还打算推出预约停车位服务,只要是大商新玛特洛阳总店的VIP客户,就可享受预约停车服务,有一个专属停车位。

记者:大商新玛特洛阳总店为何如此重视细节?

罗菊琴:生活从来都不是计算公式,而是琐碎的个人体验。1998年大学毕业后,我成为郑州正弘名店的销售员,从那天起,我就坚信细节决定成败。

在大商新玛特洛阳总店,我要把细节做到极致。从顾客踏进大门的那一刻起,就能感受到无处不在的人性化服务,比如一对一的主管进店服务、专柜的导购服务。今后,我们还要推出陪同购物服务。只有用这种五星级服务,才能不断满足消费者的需求,让他们信任我们,喜欢我们。

3 与购物中心联姻,是百货业的发展趋势 “百货业不会消亡,但必须进行转型”

记者:与建业凯旋广场合作,是大商新玛特第一次尝试百货与购物中心结合的模式吗?

罗菊琴:对,这是大商新玛特第一次与大型购物中心合作。与购物中心联姻,是百货业发展的必然趋势。百货商场能提升购物中心的人气,购物中心能为百货商场提供较好的配套服务,两者

互惠互利。

顾客在大商新玛特洛阳总店购物后,可到建业凯旋广场吃饭、唱歌、看电影,真正体会到购物、休闲、餐饮一站式服务的便利。

记者:这几年,传统百货业发展遭遇“寒流”,有人甚至提出百货业将消亡的观点,您怎么看?

罗菊琴:电商对传统百货业

的冲击确实非常大,但我认为百货业不会消亡,百货业必须进行转型,不能再像过去那样经营。

应对电商,实体店除了要增强自身实力,线上线下协同创新,还必须与购物中心结合,把服务和购物体验等电商不具备的特点变成优势,用消费者习惯的方式提供商品。

4 大商新玛特,还要在洛阳开两家店 “目前已经入驻泉舜购物中心”

目前,大商集团郑州地区集团已经在开封、许昌等城市开设30余家店。洛阳总店开业后,大商新玛特将与泉舜和升龙合作,在洛阳再开两家店。

记者:听说大商新玛特要在洛阳开设二店和三店,有没有具体的时间表?

罗菊琴:目前,大商新玛特已经入驻泉舜购物中心,目前在进行招商工作。接下来,大商新玛特还要跟升龙广场合作,开业时间大概在2015年。

记者:这两家店的定位和特色是什么?

罗菊琴:这两家店和大商新玛特洛阳总店一样,都是以购物中心主力店的模式进驻,与餐饮、娱乐业紧密融合,形成一个集购物、娱乐、休闲于一体的综合体。