

中国售后服务

Shouhou Fuwu 周刊

服务中国商场企业构架工业商业通道的专属媒体

www.jlrb.net.cn

唯一指定发布全国商品售后服务达标评审企业公告传媒平台

主编:沈伟 新闻热线:028-87369123 合作网络:中国商品售后服务网 http://www.ccass.org.cn 总第 164 期

— 头 版 声 音 —



零售业呼唤定价权 突围“夹缝”生存

□ 王立勇

昔日,一提到进场费、账期以及零售矛盾,人们自然会认为,这都是零售商滥用优势地位的结果。可又有谁会想到,眼下即便是再大的内资零售商,定价权旁落已成为不争的事实。而且也经常会遇到供应商“盘剥”导致品牌招商难的窘境以及由于食品安全而为供应商“背黑锅”的无奈。

尽管无论是“类金融”模式还是“食利型”模式的描述,都从某种侧面反映出零售业确实存在某些亟需转变和改进的地方,但绝不是某些问题的原罪根源。相反,从某种程度上讲,国内零售业已然成为一个被遗忘的弱势行业,更是值得关注。

“做零售业太难了!”近日,记者在回访第十一届“两会”行业代表、委员以及专家时,都不约而同地发出了同样的感叹。“尤其是内资零售企业,一没有国家政策的扶持,二没有金融机构的支持,而且还受到外资巨头的挤压。”

即便在传统上一直认为,零售商相对在供应面前有着强烈的优势,其实那也是相对的。因此,上述受访者一直呼吁,在尽快出台流通产业振兴规划的同时,也寄希望社会各界对商贸流通产业有个全面客观的认识,从而更好地为行业的发展、为搞活内需、拉动消费等创造一个和谐共生的环境。

零售商有优势? 其实已经是个误会

“滥用零售商优势地位”,是一个典型的舶来品。原本是伴随着对沃尔玛、家乐福等跨国巨头的指责以及对内资大型零售商的警示而引入的,不曾想,现在“滥用优势地位”似乎成了零售商的代名词了。

但零售商天生就具有优势,而且一直具有优势吗?零售业内人士大喊冤枉:这都是长期以来流通产业先导作用被忽视而导致的社会的误解。“其实,无论是在零售经营的事前、事中还是事后,零售业都面临着很多的尴尬与无奈。”

首先,零售商定价权的旁落已成为一个不争的事实。在第十一届连锁业会议上,国美电器董事局主席陈晓就曾呼吁,零售商定价权何在?陈晓说,目前中国家电连锁无论是在规模还是在市场占有率上,都与国际水平相当,但我们的综合毛利率却远远低于国际水平,原因何在?

陈晓表示,一方面,我们零售企业固有的经营模式需要转变,但另一方面,则主要还在供应商。“目前国内绝大多数家电产品没有任何附加值可言,为了扩大销路,只有无限地放大卖场的面积,来实现其虚无的品牌价值。”

正因为此,它们肯定不能放弃定价权,肯定不愿撤出自己的促销员。在这种情况下,北京某百货店负责人的无奈自然就可以理解了。他说:“每次我们集体促销,总有那么几个大品牌不会参加;即便参加,也是先提价再打折。”“我们也不愿这样,但也没办法。谁让我们不掌握商品定价权呢?”

从这个层面看,零售商还有优势地位可言吗?全国人大代表、合肥百大集团董事长郑晓燕也曾大倒苦水。“目前百货店的品牌招商其实挺难的,尤其在一些一线国际品牌上。”据郑晓燕介绍,要想引进一个国际品牌,首先就得给它提供至少100—200平米的场地,每平方米不低于2万的装修费,每2年装修一次。而且还得向它缴纳一笔不菲的保证金,但返点却低得可怜,一般只有8.9个百分点。

更有业内人士透露,杭州商厦曾经为了引进一个国际大品牌,在付出以上不菲代价后,为了配合大品牌指定的场地需要,不惜将刚花几百万建造的电梯都给拆了——零售商就这样“优势”着。

不仅如此,零售商有时还不得不给供应商“背黑锅”。全国人大代表、湖南步步高董事长王填以去年海南“有毒豇豆”举例道:原本是产地源头出了问题,但最后受影响最大的却是超市零售商。

王填颇有点无奈地告诉记者,尽管去年的“有毒豇豆”没有流入湖南市场,但步步高所有超市都将豇豆先行下架,然后再集体检测。既花费了精力,又浪费了时间,而且还一定程度上导致了消费者的误解。

因此王填建议,有关部门在食品安

促销活动成为普遍现象。只有转变赢利模式,提高自营能力,才能重新获得“零售定价权”。

但任何博弈都有双方,单纯零售业转型了,另一方供应商也得随之转型。这样才能真正发挥零售商“连接消费、决定生产”的作用。

不过,中国连锁经营协会秘书长裴亮提醒,在国内,由于零售业直供比例很少,所以传统意义上的“零供”双方实际上是零售商与批发商。要想真正解决零供矛盾,批发环节不容忽视。

裴亮介绍,其实目前零供关系紧张,与目前我国工业消费品批发环节薄弱有着很大的关系。裴亮说,批发商一头挑着供应商,得用现金进货;另一头也还挑着零售商,账期赊货,其作用毋庸多言。

但由于长期以来,由于整个流通行业的先导地位都被忽略,批发环节和零售环节的发展也一直都在无序地进行。截至目前,国内零售业已经形成一线城市国有大型零售企业、二三线区域性龙头企业和外资三足鼎立的局面,但批发环节却停滞不前。

裴亮向记者透露,在去年金融危机过程中,之所以外贸转内销最后阻力重重,其实最大的障碍就在于批发环节的

三足鼎立, 有制衡才有共生

确实,中国零售业发展至今不容易,中国的零售商更不容易!在记者的采访过程中,多名受访者一致呼吁,希望社会能创造一个有利于流通产业发展的、和谐共生的外部环境。

有业内人士表示,随着商业部、内贸部、内贸局等商业主管部门的传承和变迁,中国流通业也慢慢成了“后娘”养的了,逐渐成了被社会边缘化的行业。由于其主管职能分散在多个部门,所以难免形成有力争抢、有事都推的境地。

该人士认为,中国流通业更需要社会各界的呵护,但怎样才能算是一个真正和谐的流通大环境,具体还都有哪些需要进一步改善,这还值得进一步研究。但至少在国家层面,相关的法律法規是肯定不能少的。

作为行业著名专家,上海商学院教授顾国建也多次呼吁制定与内需市场直接相关的“流通产业振兴规划”,但他更加注重中国零售市场新秩序与管控的建立。“如果中国没有对内需市场切实的管控权,国内消费的终端市场将存



全监管上要改变监管方式,食品安全的监管环节应该尽量前移,要在源头,即农作物生产环节和制成品的原材料及其上游加强监管。也就是说,有问题的瓜果蔬菜、鸡鸭鱼肉不许流入市场,不合格的产品不允许出厂,在产地和加工车间就被封杀,这样就能最大限度地减少有毒食品流入市场的可能和风险。

事实上,无论是零售商还是供应商,其地位的平衡原本就是个博弈的过程。只要在一定的游戏规则下,大型供应商或是大型零售商适当行使优势地位,不滥用就应该都是允许的。一业内人士如是表示。

“夹缝”突围, 批发环节不可遗漏

国内零售业一直处于国家利好政策难以企及的边缘地带,再加上大量外资的挤压,实际上,内资零售企业长期以来都在夹缝中生存着。

之所以造成这种局面,与零售业长期以来养成的不承担任何风险的“保利型”模式有关。这一点,早在去年的连锁业会上,零售业界也达成了充分的共识。只是如何向价值型模式转型成为当务之急的课题。

上海商学院教授周勇表示,零售商在以通道费为导向的经营模式下,由于自主经营能力日益弱化,“零售定价权”正在日益丧失,促销活动常常被供应商所控制,零售商促销能力差,被动应对

脱节。裴亮说,批发环节两头受气,自然会导致零供关系的紧张。

所以,加强批发环节的建设已成为当务之急。

另外,关于账期,裴亮也有着自己的理解。裴亮认为,正是由于国家对于零售业投入太少,所以才导致零售业不得不向“供应商”融资,而供应商凭着自身在银行的授信,一般也有能力允许零售商账期的存在。只是存在一个现金交易和账期采购两种形式最后返点多少的平衡问题。

换言之,账期问题实际上是金融机构对于零售业的曲线扶持。同时也是零供双方达成的某种默契,压根就不存在滥用优势地位的问题。业内人士也认为,如果真出现账期过期的问题,那就属于合同法范畴了。

难怪在前不久召开的两会上,包括王填、郑晓燕还有武汉中百集团董事长汪爱群在内的人大代表都纷纷提议,要尽快出台商贸流通产业的振兴规划,以对零售业更为直接的政策和资金支持。至于进场费问题,那更不是中国零售业的特色。但也是中国零售业既有模式和制造品牌相对分散相互作用的必然结果。一方面,零售商需要通过进场费来保证自身的利益,另一方面,中小品牌商也对于大型零售商的平台效应有着充分的依赖。

裴亮表示,零售商经营模式转型势在必行,但制造商如何增加自身品牌附加值也值得探讨。

在利益旁落的可能性。”

顾国建表示,应尽快出台更加有效的零售市场交易规则法制建设——《零售商与供货商交易管理条例》、零售市场发展规划法制建设——《城市商业网点规划管理办法》、中小零售商保护法建设——《大型零售商发展的规制(规范)》这三项法律。

但在具体操作层面上,裴亮认为,重构我国工业消费品的流通体系、大力发展批发环节应该势在必行。在目前中国,如果能真正做到品牌商、批发商以及零售商三足鼎立、相互制衡,那就是相对理想的局面了。

顾国建认为,发展新型的、综合性的内外贸一体化大型批发商业企业是我们国家下一轮流通改革的目标之一,国家要下决心发展和组建大型批发商业企业,一是因为它是能够对接内外贸交易的企业经济实体;二是国家需要它来担当“社会商品再生产的蓄水池”、“战略物资储备”、“合理配销”等功能;三是进行对大量中小型出口加工企业的产品设计、集中、组合或监制等,可极大地优化中国出口与内销产品的结构,创造更好的产品附加值。但组建的方式要创新。

可喜的是,目前商务部已经多次就工业消费品销售渠道问题展开调研并召开座谈会,基本形成了鼓励和培育大型零售企业实行总经销、总代理的“利丰”模式,以期当前薄弱的批发环节寻求一条成长之路。

食品安全:

消费者的要求更严了

中国连锁经营协会首次公布的2009超市食品安全调查报告显示,中国消费者对于食品安全的满意度只有60分,比2007年和2008年都低。而去年全国食品食物质量平均合格率达98%。不过,对于这两组看似矛盾的数据,专家称“并不矛盾”。

详见 A2 版

零售业培训:

拟推国际标准化认证

零售企业面临的市场竞争日益激烈,新消费趋势对零售企业经营管理水平提出了更高的要求。目前,我国零售业的培养还多是经验式培训,缺乏标准建设,新型人才培养机制的推出正当其时。

详见 A3 版

超市购物:

你提的是“不洁”购物篮吗

当你在超市入口处拿起购物篮或推起购物车准备购物前,是否留意过购物用具的卫生呢?超市购物用具卫生谁来监管?有无专门的消毒标准?记者走访发现,一些生意红火、规模较大的超市购物用具卫生状况总体不错,但有些中小超市卫生状况令人堪忧。

详见 A4 版

物业费官司:

为何业主多败诉

“近几年来物业官司呈现井喷状态,其中一半以上调解,三成撤诉,两成判决。但不论从哪个方式来看,居民最终都要交纳物业费。就连赵本山这样的名人最终也交费了。”居民打不赢物业官司究竟是因为什么呢?百姓依法维权怎样才能更有利呢?

详见 B1 版

山寨 GPS:

辐射超标危害健康

GPS 导航仪是汽车产业链中的新兴产品,然而,这一高科技汽车配件却出现了山寨版。国家质检总局近日发布的产品质量抽查公告显示,汽车 GPS 导航产品抽查合格率仅 65%,生产汽车 GPS 的 17 家企业的产品因为辐射骚扰、电源端子骚扰、电压不合格而上了黑榜。

详见 B3 版

中商会网址: http://www. cgcc. org. cn
主编投稿邮箱: sw6150@126. com

责编:高 凡 美编:黄 健
校对:梅健秋

国内外公开发行
国内统一刊号:CN51——0098
邮发代号:61——85
第 106 期 总第 6532 期
2010 年 4 月 25 日 星期日
庚寅年 三月十二

「一个阶层的「声音」

经理日报