

营销实战

购物中心营销“去零售化”

欲重塑竞争力

■ 刘宇

时值传统零售的旺季，却没有铺天盖地的促销标语，今年购物中心出现了另一番场景。近日，继北京华润五彩城邀请 8 只企鹅后，朝阳大悦城也将邀请帝企鹅进商场，悠唐购物中心结合冯小刚新电影，打造“私人定制”话剧。受宏观经济下行影响，加之电商的强势围剿，传统零售正在经历转型的阵痛期。在此背景下，购物中心能否凭借“去零售化”的体验营销模式打好收官之战，将成为明年市场能否翻盘的关键节点。

现象 曲线救国

如果不是亲眼所见，谁也不会想到从极地世界进商场的 8 只企鹅会变得如此有魅力，消费者叶女士表示。不久前，华润五彩城的一次冰雪主题推广活动让这家购物中心的知名度迅速提升。据华润五彩城总经理祝林介绍，企鹅进商场是国内首次，企鹅展出期间，商场一直保持高客流。

尽管华润五彩城为这次活动投入巨大，但在整个年底推广活动中，这家开业不足三年的商场成了众人模仿的对象。据了解，12 月 21 日，朝阳大悦城也将推出“跟着企鹅年终大扫货！”的活动。2 只巴巴亚企鹅和 2 只帽带企鹅将光临商场。

与以往不同，在今年的传统销售旺季中，各大百货、购物中心不再直接促销揽客，转而由曲线救国开始比拼体验。实际上，主题活动、促销必定会带动大量消费者来此吃喝玩乐，这也为购物中心餐饮、休闲、娱乐业态带来很多正面效果，提升各业态营业额。临近圣诞，天津大悦城不仅邀请了有数万粉丝的 Hello Kitty 助阵圣诞节，还把克罗地亚钢琴演奏家马克西姆请到现场进行钢琴演奏。记者走访看到，由于主题活动颇具吸引力，商场聚集了大量消费者，屈臣氏、哈根达斯等店内排着结款、等位的长龙。

三里屯太古里携手金羽翼基金举办了以“爱+分享 Sharing is Caring”为主题的圣诞点灯仪式。据三里屯太古里相关负责人介绍，商场在地下一层设置了流动美术馆展览金羽翼基金的孩子绘制的作品。消费者购物到一定限额后即可兑换画作、台历和餐券。目前，高限额消费的“画作+餐券”兑换活动已经告

郑州市煤炭局：转变工作作风保障安全生产

■ 本报记者 任二敏 通讯员 何黎明

近日，郑州市煤炭局以转变机关作风建设为契机，针对自身系统存在“庸、懒、散、软、奢、腐”六大病症，对症下药开出六大药方，达到药到病除，有力促进了干部作风转变，促进了全市煤炭安全生产形势持续稳定。

该局通过学习塑造“三性”：悟性、火性、韧性。在实际工作中，提倡讲纪律，工作打前站，早谋划、早安排，提高效率，出满勤，干满点；讲奉献，提倡尽职尽责，要做到最好；讲责任，树立敢于担当的意识，造就敢于担当的氛围；讲正气，明确办事原则和标准；讲廉政，重在防止两个“失陷”：防止廉政建设失陷，“吃拿卡要报”的现象不能有，防止工作上失陷，煤矿安全事故不能出。

在煤矿安全监管工作中，该局坚持煤矿安全监管“一网四线”和“五双”的工作运行机制，在块上实行分包与网格化两网合一，在条上实行行业经济运行线、安全监督线、打非治违线和后勤保障线。由领导干部联系产煤县市区，中层干部联系产煤乡镇，普通干部联系村组和煤矿，将安全检查、打非治违、复工复产验收等工作以网格为单元分包，实行“双岗位、双责任、双覆盖、双考核、双问责”，既压任务又放权，出了问题严追责。

今年以来，郑州市煤炭局从教育、制度和机制入手，全面推进机关作风建设，取得了明显成效。全局已下沉力量 3000 余人次，巡查煤矿企业 1000 多矿次，查处安全隐患 5400 多条，促进了煤矿安全生产形势持续稳定。

遗失启事
刘志英西南科技大学学生毕业证(身份证号码:510602198008046823)遗失,声明作废。



罄，开始加订。

原因 重塑竞争力

数据显示，去年百货店平效下降幅度高达 12.9%，销售额增长幅度明显滞后于营业面积扩张速度。中国百货商业协会统计数据显

示，去年，81 家中大型百货零售企业销售总额为 2282.7 亿元，同比增长 8.92%。比 2006—2011 年百货行业销售年均 16.5% 的增长率明显下滑。这也让不少传统百货店沦为“试衣间”。

与之相比，网络零售经营从最初标准化产品扩张到服装鞋帽、家居、食品甚至非标准化的生鲜食品。网络零售进一步在挤压实体零售企业的市场份额。传统零售企业正在经历全面的调整与变革。摆在百货店、购物中心面前的是尽快找回往日的竞争优势。如今的消费者个性化、情感化的独特需求已愈发明显，商场已不再是一个单纯的购物场所，以独特的主题概念打造“体验式消费”已成为百货、购物中心的发展趋势。

圣诞节期间，北京 apm 即将推出的购物抽奖换礼中就增加了一项中间环节，商场不直接向消费者提供实物奖品，而需消费者拿着活动礼券到品牌商家处兑换。北京 apm 副推广经理张晓阳认为，主营商品的百货店更

会在假日表现自己的价格优势，但购物中心无论何时都需强调用户体验。张晓阳表示，抽奖本身就有趣味性，可以吸引很多消费者参与，兑奖过程还可能产生更多购物。

在德勤华永会计师事务所税务及商务咨询合伙人龚冰看来，购物中心经营者需要认真研究目标消费群体的购物需求、消费心理等属性，确定购物中心的主题特色，随后在建筑格局、空间处理、业态组合、形象设计等各个方面对该主题特色进行一致性的表现，从而获得差异化的竞争优势。

影响 把握消费者资源

继服务经济后，“去零售化”的体验经济迅速上位。与以商品打折为主的传统营销模式相比，体验营销的焦点全部在消费者身上，既向消费者提供商品与服务，又增进了消费者与消费者、商场与消费者的感情。来自北商商业研究院的分析显示，在体验经济时代，体验营销的核心仍是培育忠实消费者。

在此前的 2013 中国零售领袖峰会上，麦肯锡公司全球董事合伙人陈有钢表示，零售业在未来的转型中应该回归本质，了解消费者的需求，通过运营降低消费者的妥协。“消费者资源，特别是忠实消费者资源将成为未来零售商最核心的资产。”

江淮汽车携手 CCTV 启动巴西行动



提出了巨大的挑战。令我们感到惊喜的是，在中国汽车自主品牌中，江淮汽车不仅具备这样的综合实力，还能把巴西变成我们的主

过去，价格、产品、服务等特性容易让消费者形成对商场长久的购买行为。不过，当电商出现后，这些特性不再具有吸引力，商场对于忠实消费者的培养不得不从被动变为主动。新世界百货相关负责人表示，往年促销，商场直接给出特别实惠的折扣，今年为回馈忠实顾客，增设了一个特别环节。新世界百货即将推出“红利卡”活动，只要持有新世界 VIP 会员卡的消费者均可免费获得。“这张红利卡不仅能直接抵现，还可以通过补贴的方式让 VIP 顾客享受一些不经常打折的国际大牌优惠。”

▼ 记者手记

以无形的手抓最想要的人

逢节必有超低价的促销，以往的百货、购物中心就是以这样直接的方式告知消费者“来我这儿买便宜东西”。在过去传统的营销模式中，只要商家提供便宜、性价比高的商品基本就可以俘获消费者的心。

然而多渠道的产生让消费者有了更多选择购物的途径。如今打折的招数已变得不那么好用。从今年开始，商场粗犷的营销方式开始转变，百货、购物中心正以一种委婉的方式告诉消费者：“来我这里看企鹅、看话剧。”随后让消费者自己发现商场的促销秘密。这样一来，体验营销也逐渐变成了可以销售的有形产品。

尽管体验营销看似无形，却以情感为纽带让消费者与商场变得更加紧密。体验营销可以从感官、感受、思维、行动、关系等多个方面与消费者沟通交流，消费者也会逐渐被精心设计的活动吸引，体验营销把培育忠实顾客变成了一个动态的过程。

不过，从目前来看，顾客忠诚度越难以培养，因为竞争对手的一次模仿也许就会让企业流失一个忠实顾客。但为了稳住忠实顾客这部分核心资产，创造更多增值效益，企业需要更加用心地为顾客创造独特难忘的用户体验。净利下滑的警钟也敲醒了曾沉迷利益最大化的开发商。一个细节可以看出，商场公共空间的应用不再是直接赚取租金，而是腾出更大面积通过特色的活动组合带来有效客流从而驱动销售。

场。”CCTV 栏目负责人表示。

据了解，巴西是江淮汽车在国际市场运营的成功典范，近 50 家江淮 4S 店全面覆盖了巴西利亚、圣保罗、里约热内卢等巴西世界杯主要举办城市。江淮汽车在巴西市场已经拥有超过 5 万名用户，投放的 J3、J5 等产品保持着中国同类产品出口 FOB 均价最高的纪录，已成为巴西市场最受欢迎的中国汽车品牌，占据着品牌形象第一、品牌知名度第一、市场份额第一的领导者地位，并已在巴西投资兴建工厂。

目前江淮汽车已建立了覆盖 120 多个国家和地区的营销网络，遍及非洲、亚洲、中东、中南美及东欧，并在俄罗斯、伊朗、越南、埃及等国建立了 14 家海外工厂，这令江淮汽车充分具备了栏目组极为看重的国际服务保障能力。

(刘爱妮)

国药准字H46020636

快克

复方氨酚烷胺胶囊

请在医生指导下购买和使用

海南亚洲制药有限公司生产

海南快克药业总经销

借演唱会宣传 卫浴行业营销热度高

近年来，卫浴企业为吸引消费者的关注，各出奇招。先有明星代言和电视剧植入式营销，后有微电影拍摄宣传企业文化。如今，音乐会成了企业宣传的新契机。卫浴陶瓷企业出资举行演唱会，聘请具有影响力的歌星参与演唱会，这种营销模式可以吸引相当多的年轻人前来参与。

借演唱会宣传企业

某知名卫浴企业人士表示，虽然音乐会之后短期不能出现明显效果，但是可以看到音乐后的两三周时间，网店以及实体店的销量出现了明显的进步，他们相信这种巡回演出肯定能够获得很好的效果。为此，企业还会在广东之外的地区逐步展开音乐会营销模式，并且聘请当地知名歌星，这样对于地区更具有影响力，因为当地人群对于省内歌星会给予更高的支持。这种模式将会给企业留下一个广泛的印象，让消费者记住企业的名字。

产品销量呈上升趋势

目前，从市场反应情况也能够看得出这种模式的效应是非常不错的，吸引了大批年轻人前来捧场，而且使得年轻人记住了企业的名字，将某个歌星和某个企业联系起来，这就是企业举行这种音乐会的目的之所在，在这种模式之下企业能够以一种快速猛烈的方式冲击到年轻人的世界里，可以说音乐会模式是卫浴企业在困境之下想出的一个不错的招数，并且从营销数据可以看出到企业留下一个广泛的印象，增多，而且在销量上也的确呈现出上升态势。

不少年轻消费者表示很喜欢这种模式，比看那些推广宣传会有意思得多，其实他们只要看一看企业的名字和产品大致情况就好了，也不需要太深入，这样就足以令他们产生关注企业的想法，从而关注企业的产品。所以企业宣传不仅要注重产品，更要注重企业文化和经营理念，以此让消费者记住企业，从而产生购买产品的欲望。

(九正建材网)



强村富民的“领头雁”——记“全国农村青年创业致富带头人”蔡富勇

■ 田伯韬 襄国宣

“既然选择了村官之路，就要立志在农村广阔的天地上高唱青春之歌，带领群众创业致富，用实际行动诠释当代青年的责任与担当。”日前，湖北省谷城县大学生村官蔡富勇接受记者采访时激动地说。

今年 7 月，蔡富勇被团中央、农业部表彰为“第八届全国农村青年创业致富带头人”，谈及他的创业故事，还得从他当“村官”讲起。

2008 年，从湖北师范学院毕业的蔡富勇辞去武汉金牛管业公司区域经理的工作，通过湖北省选聘生招考，成为本省首届大学生村官，担任谷城县冷集镇李洲村党支部书记助理。回到家乡后，他立足“三农”，虚心向群众学习，向老同志请教，全面掌握村情民意，每天花半天时间跑农户，和村民同吃、同住、同劳动，与村民们心贴心地交流沟通，为做好农村群众工作打下了基础。

李洲村地处汉江河畔，洲多地少，经常闹水荒。针对李洲村人多地少和村集体经济发展薄弱的现状，蔡富勇深入调研，提出突破瓶颈，化劣势为优势，大力发展“沙洲经济”。他

提出了开发利用沙洲地，发展生态土鸡养殖的思路，得到了村两委的一致认可。经过半年的建设，初步建成了谷城县李洲村阳光林下生态土鸡养殖园区。园区建成后，他白天在金融部门跑贷款，晚上在宿舍里研究养殖技术，经过一番努力，园区入驻养殖户 4 家，养鸡 5 万只以上，仅此一项，村集体通过园区租赁增收 5 万元，养殖户均增收 3 万元。与此同时，蔡富勇协助村委会理顺村办企业发展，使村板材厂、建筑队、废旧金属回收公司、生态土鸡养殖专业合作社等 9 家集体企业得到良性发展，使沙洲地成为村民们名副其实的“聚宝盆”和“绿色银行”。而今，村民已在沙洲地上发展生态土鸡养殖 50000 只，种植杨树、花生、西瓜、苗木等高效经济作物 600 亩，年经济效益达 180 多万元。

“创业不甘居人后，富民常思立潮头。”这是蔡富勇作村官以来立的座右铭。打铁必须自身硬，要想带领村民致富，首先必须自己致富。可是自己一无资金，二无技术，三无经验，正当他左右为难、苦闷挣扎时，谷城团县委主动帮助他申请落实“扬帆计划——宝塔基金”1 万元和“田园小康项目”资金 4000 元，并联系金融部门，落实创业贷款 10 万元；襄阳

团市委专门为他免费办理了大学生村官创业“金穗惠农卡”，提供了 3 万元的创业贷款，将其创业项目纳入“尧治河青年创业基金”，邀请帮扶导师进行点对点创业指导。2009 年，在多方努力和各级组织的帮助下，占地 5000 平方米的谷城县双联扬帆生态养殖场建成了，整个猪场实行自繁自养、自动喂水、粪便入（沼气）池达到循环无污染无公害养殖，建有全封闭猪舍两栋，半开放式猪舍一栋。为了把握生猪饲养的要领，蔡富勇认真研学有关养殖的基础知识，到网络中去淘别人生态养殖的经验，主动向畜牧专家和养殖户求教学习，逐步掌握了生态养猪各个环节的生产防疫、治病等技术并大胆实践，利用本地鱼腥草等中草药，采取饲料中加入搅拌混喂的办法解决了生猪的防疫问题，加快了生长速度，减少了饲养成本，增加了养殖收益。为进一步扩大养殖规模，带领更多的农村群众创业致富，他联合村里 200 多家农户成立生猪养殖专业合作社，辐射当地农户 1000 多家，入社社员 200 家，年出栏生猪 30000 多头。2009 年 2 月，蔡富勇以全票当选为村党支部副书记。2011 年 7 月，蔡富勇被表彰为“湖北省首届十佳大学生村官”。

如今，蔡富勇转任冷集镇彭家河村党支部书记。带领农村群众发家致富的愿望更加迫切，工作起来更加认真。李洲村和彭家河村同属于冷集镇，一个富裕，一个贫穷。“彭家河村要追赶李洲村，必须引进项目。”蔡富勇说，去年，他启动制种油菜项目，种普通油菜，一斤卖 1.5 元，种制种油菜，一斤卖 6.5 元，让 70 多户村民受益。彭家河有养山羊的基础，可都是独门独户各养各的。在他的带领下，村里成立了合作社，筹措资金，引进波尔山羊品种，培训养殖技术。半年下来，村里出了好几个养殖大户。今年 7 月，他组织养殖户成立谷城大墨山特色种养专业合作社，发展农村特色养殖、苗木花卉种植、农业特色旅游等致富项目。今年春节，他主动找到回乡祭祖的深圳客商，在村里搞起了园林工程建设。目前，工程占地 200 亩，将种植香樟等树种，吸纳村里 70% 的劳动力。

“未来，村里会结合园林工程、合作社以及大墨山上的红莲寺遗迹，开发乡村一日游，让彭家河村成为子胥新城的后花园。”蔡富勇信心满怀地说。在他心中，又勾画出了一幅美丽的新农村画卷。