

电商冲击下遭遇关店潮的实体店,有了越来越多类似 ZARA、外婆家等逆袭的案例

# 实体店 VS 电商,未来销售拼什么?

本报记者 赵剑影

近日,普华永道发布基于全球 29 个国家的 2.4 万名消费者的 2017 年全球零售报告,结果显示:中国有 62% 的消费者偏爱实体店。和数据匹配的是,被淘宝、京东等改变了命运的实体店,有了越来越多类似 ZARA、外婆家等逆袭的案例。

实体店 VS 电商,未来销售拼什么?《工人日报》记者就此展开了调查。

## 一些电商经营成本高于实体店

“现在我在电商购物的机会越来越少,更偏爱实体店购物。”1983 年出生的李森迪是北京市一家幼儿舞蹈教育机构的经营者,她告诉记者,她算是较早一批拥有支付宝的消费者,因为平时工作忙,她一般都尽可能地选择在网上购物。“但是最近我发现电商的东西比实体店还贵。”

“前几天店里需要一些数据线,我发现超市的售价在 35 元~110 元之间,品牌不同价格也不同。”李森迪说,虽然是急需,她还是想

在网上比一下价格。她登录两家电商网站发现同款数据线的价格竟然要比超市贵 3 元~5 元。“这是我万万没想到的。”

同样习惯于在网上购物的北京一事业单位的职员汪明告诉记者,他发现电商在不进行促销的时候,价格并不比实体店便宜,甚至还要高。“电商要加运费,所以购买单个产品和极具用户体验的产品时,我往往会选择在实体店购买。”

事实上,消费者的这种感觉并非空穴来风,经过一段时间的突飞猛进之后,电商成本越来越高。一家天猫店的经营者告诉记者:“我们店的人工费占到 11%。天猫扣点在 5.5%,推广成本 15%,再加上快递、售后、财务成本等。如果没有超过 50% 的毛利率基本无法持续经营。”

不需要店租、减少了中间环节。电商一度被认为是低成本销售产品的绝好渠道,似乎只要一个人、一台电脑、一根网线就能把商品卖到全国,价格还会便宜。“这其实是偷换了概念。”祺彤香茶业总经理苏清阳说,目前大部分茶业电商原料成本只有做到三成以下才能持续经营,这样扣除成本才能有 10%~20%

的利润。

一位在北京做代运营的企业负责人告诉记者,在 2010 年电商刚兴起的时候,一个点击量的获取成本在 0.1 元,转化率在 5%~6%。现在转化率提升了一倍,成本却上涨了 50 倍。以服装类产品为例,同样月销售额在 50 万元的服装类线上店铺和实体店,正常经营的情况下,线上的成本要高出实体店 10%~15%。

## “帮我买”模式救活了实体店

随着互联网的深入发展,在电商遭遇红海的同时,实体店意外“活”了起来。移动互联的“帮我买”外卖模式正帮商家史无前例地增收,原本的店铺辐射范围大大扩大,业务量大增。

“线上订单,线下取货。”店内试穿,快递到家。”越来越多的实体店发现了玩转“线上”的秘诀。一些用户体验感强的商品,比如鞋子、服装类产品,可以在店内试穿,在店内下单,直接快递到家。一方面可以免去来回更换商品的烦恼,另一方面也避免了拿带不便的麻烦。

除了服装类产品,让移动互联网带动起来的还有餐饮行业。一些大型餐饮企业也受

惠于此,如今有商家 70% 的利润来自外卖订单。越来越多的商家,更加理性操作,不拼低价及折扣,而是通过外卖平台把线上流量导入到线下,反而增加了实体店的收益。

很多品牌通过细分市场设立副牌,打开局面。通过主品牌和副牌互相配合,多渠道获得发展契机。这其中就包括 Inditex 公司,拥有 ZARA 在内的 9 个副牌。值得注意的是,我国的餐饮企业表现也很优秀,以外婆家为例,目前已经拥有宴西湖、炉鱼、穿越、柴田西点、锅小二、uncle 5 等 17 个副牌,推出的各具特色的餐饮副牌已打开市场。

不仅如此,越来越多的实体店开始进入场景革命销售。“小清新吉野家、五星料理麦当劳、江南风 Original+ 版 KFC……”北京工商大学洪涛认为,与红火的网购相比,差异化是实体店最大的优势,消费者购物体验更佳、更温馨,自然有其发展优势。

## 商业交互时代到来

传统销售场所正向社交体验、家庭消费、时尚消费、文化消费中心等转变。

“事实上,倒闭的实体店也并非电商打败

的。传统的单一品牌,线上销售越好,线下关店越狠。这是价格因素造成的。如果不能线上线下同价,实体店商家肯定会被自己打败。”一位商业地产招商部经理告诉记者,我国商业地产市场经历了 30 年的发展,同质化越来越严重。2015 年的数据显示,连锁百强销售规模增长仅为 4.3%。“在这样的背景下,如果还把实体店当作渠道来经营,那肯定是要关店的。”

尼尔森中国总经理范奕瑾说:“商业交互模式已经到了,消费者已经不再单纯地采用线上或者线下购物方式,而是根据自己的需求选择适合的购物方式。而对于零售商和生产商而言,能够灵活运用二者,最大限度地满足顾客愿望才能取得真正的成功。”

上述招商部经理说:“除了交互式发展,未来实体店在体验、展示的价值之外,将成为品牌突破发展瓶颈的有力武器,更多地成为培养下一代品牌消费及情感沟通的选择。”

他举例称,这两年商业地产最热门的大悦城、太古里、新光天地、诚品系列都是这种经营模式。华润在郑州万象城也尝试用文创、手作、潮服、潮饰、滑板、动漫等小店吸引年轻人。

## 世博会博物馆正式开放

本报讯 (记者钱培坚)世博会博物馆自 5 月 1 日起正式开放。据介绍,世博会博物馆于 2013 年 12 月 30 日开工建设。整个博物馆占地面积约 4 公顷,室内总建筑面积为 46550 平方米,室外空间为 44035 平方米,总体开放运行面积为 90585 平方米,地上六层、地下一层,为上海浦东地区最大的博物馆。

世博会博物馆的建筑设计主题是“世博记忆”与“城市生活”,由代表历史、冥想和永恒的“历史河谷”和代表未来、开放和瞬间的“欢庆之云”两个意象来演绎。

## 150 位邮政科技人员受表彰

本报讯 (记者甘皙)中国邮政集团公司科学技术表彰大会近日举行,共表彰中国邮政集团公司科学技术奖“逻辑集中工程”等 44 个获奖项目,评选出“邮政储蓄逻辑集中工程项目团队”等 30 个中国邮政优秀科技团队、魏俊荣等 30 名中国邮政突出贡献科技工作者,纪文涛等 120 名中国邮政优秀科技工作者。

据介绍,中国邮政集团公司科学技术奖是集团公司最高科技奖项,本次评选活动自 2016 年 11 月启动以来,受到了邮政系统内从事科技工作的员工的欢迎以及社会的广泛关注。

## 国航新开两条直飞航线

本报讯 (记者杜鑫)近日,中国国际航空公司宣布将于 6 月相继开通北京—阿斯塔纳、北京—苏黎世两条直飞航线,这两条航线的开通将为往返于中国和欧亚大陆之间的旅客提供更多便利选择。

中航集团副总经理、国航副总裁马崇贤表示,近年来,国航积极落实国家“一带一路”战略,结合旅客的实际出行需求,确定了建设北京核心枢纽和成都区域枢纽,打造上海国际门户,以欧美市场为主,拓展亚洲、非洲和大洋洲航线的思路。国家“一带一路”战略的推行,也给国航航线网络的不断延伸带来了新的机遇,并为国航的国际化网络布局增添了动力。

## 2016 中国好口碑品牌发布

本报讯 (记者黄敬奕)近日,由中国经济信息服务中心、工信部工业文化发展中心、中华商标协会、中国搜索、首頁大数据联合举办的第四届中国品牌口碑年会在京召开,会议第四次发布《中国品牌口碑年鉴》,指导百姓消费的《2016 年度中国品牌口碑数据参考》同期推出。涉及快速消费品、耐用消费品、生活服务三大类 15 个中类 60 个小类品牌,涵盖家用电器、消费电子、家居日化、食品饮料、汽车、医药、孕婴童等和百姓生活息息相关的各个行业的年度中国好口碑品牌榜单出炉,三元、澳柯玛、海信等品牌担纲 2016 年度中国好口碑品牌。

## 天津自贸区总体方案改革任务已完成 80 项

### 两批 175 项自主制度创新举措中有 168 项落地实施

的外资企业备案与企业设立合并受理,实现了企业设立“一照一码一章一票一备案”一天办结。

天津自贸试验区着力服务京津冀协同发展,实施京津冀海关区域通关一体化改革,将涉税事项纳入联合审批,将负面清单以外

## 超九成受访者认为家庭财富将保持稳定或上涨

### 高净值人士对宏观经济和投资形势较为乐观

涨,对未来充满信心。

报告披露,得益于改革开放近 40 年经济快速发展的时代机遇,中国已形成了规模超 120 万亿元的个人财富管理市场,其中高净值家庭达到 210 万户。预计到 2021 年,中国将形成一个规模达 110 万亿元的高净值财富管理市场,为中国的私人银行创造巨大的发展机遇。



新华社发 翟桂溪 作

# 不忘初心担重任 砥砺前行铸辉煌

——中铁二院工程集团有限责任公司土木建筑设计研究二院荣获全国五一劳动奖状

## 志存高远齐奋进 一路凯歌写传奇

2006 年 5 月,中铁二院土建二院在企业改制的浪潮中应运而生,10 余年来,新生的土建二院紧紧把握时代脉搏,在中铁二院的统一领导下,解放思想,锐意进取,乘风破浪,实现了从路内向路外、从国内向国外、从业务结构单一向工程建设全产业链延伸的转型升级,开启了科学发展的良好局面。成立以来,土建二院领衔担纲了川藏、成渝、兰渝、渝利、成贵、贵广、成灌、成绵乐、海南东、西环线等 20 余条国家重大干线铁路的勘察设计工作;承担了“一带一路”中的两洋铁路通道、委内瑞拉铁路、伊朗高铁等近 20 项海外工程。主持研发了我国首条成区段铺设的遂渝无砟轨道试验段,创立了具有自主知识产权的 CRTS III 型板式无砟轨道;设计建成了跨度 432m 代表当代客货共线铁路斜拉桥建设领先水平的渝利铁路韩家沱长江大桥;完成了成都、贵阳、重庆、南昌等铁路大型枢纽的设计任务,设计完成的贵阳龙洞堡机场隧道工程,为国内首次建成的航空、铁路与城市轨道交通“零”换乘的标志性立体交通枢组工程;设计完成的渝利铁路丰都造地工程,实现了最大填高 57m,一次性造地 2000 余亩的山区城市扩容新突破;开发完成的隧道、站场 BIM 三维设计软件,成为国内同行业的先行者,真正实现了以精湛技术、过硬质量、优良服务促进中国交通基础设施建设和经济社会的发展。

## 发挥优势重担当 海外市场声名扬

中铁二院土建二院在推进路内、路外、海外三大市场布局中,乘着国家“一带一路”战略东风,充分发挥勘察设计的先导作用,为“中国企业、中国标准”走出国门扎根海外而奋勇拼搏。先后领衔担纲了 20 余个海外项目的勘察设计,包括美洲(美国、巴西、秘鲁、委内瑞拉、玻利维亚等)、亚洲(伊拉克、伊朗、巴基斯坦等)、欧洲(俄罗斯、格鲁吉亚等),当前正如火如荼勘察设计伊朗高铁,以及前期研究两洋(大西洋至太平洋)铁路,勘察设计线路总长约 7300km,其中,伊朗德伊高速铁路项目为新建 300km/h 标准高速铁路(无砟轨道设计),连接德黑兰、库姆、伊斯法罕,线路长度约 420 公里,是中国高铁进军海外的重要项目。

## 川藏铁路不畏艰 奋力拼搏战犹酣

中铁二院土建二院人发扬“逢山开路,遇水架桥”的先锋精神,发扬不畏艰险、敢于打硬仗的攻坚毅力,在祖国西南山区的纵横沟壑间大显身手,参与勘察设计第一条具有自主知识产权的无



中铁三院土建三院领导班子会审川藏铁路设计方案

铁路遂渝铁路,突破筑路禁区的成昆铁路、南昆铁路,为国家艰险山区建造了一大批精品传世工程。川藏铁路,是川藏人民的百年期盼,更是承载了几代修路人的梦想。铁路线路全长 1900 公里,从海拔 500 米的四川盆地急剧爬升到海拔 4500 米的川西高原,平均高差 2000 米,沿线地形,八起八伏,地质复杂,气候特殊,生态脆弱。具有“显著的地形高差”“强烈的板块活动”“频发的山地灾害”“脆弱的生态环境”四大挑战,是迄今为止,在环境最为复杂、地形最为艰难地区修建的建设难度最大的铁路工程。面对天堑险阻和技术难关,中铁二院土建二院作为设计主体单位毫不退缩,以狭路相逢勇者胜的气魄,再次肩负起筑路人的使命和担当,广大建设者充分发扬缺氧不缺精神的干劲,对沿线开展了近百次踏勘测绘。面对川藏铁路峡谷高差大、地震烈度高,地热显著、地壳活跃、冰湖溃决、生态脆弱关键技术难题,制定了数十个可行性研究方案,攻克了大量工程技术难题。组织开展了“高海拔地区长大隧道设计、横跨地震带特殊桥梁设计”等 50 余项课题研究,有力地支撑了川藏铁路的勘察设计和工程建设。

## 攻坚克难挑大梁 科研荣登翘楚榜

中铁二院土建二院积极响应国家“大众创业、万众创新”号召,将创新放在各项工作的核心位

置,充分发挥创新的驱动引领作用。通过持续不断的科研创新和技术攻关,在复杂艰险山区铁路勘测设计技术领域持续保持领先水平,在大型综合交通枢纽、产品产业化等领域确立了比较优势。建院以来,土建二院共获得各种奖项 432 项,其中国际大奖 2 项、国家级 25 项、省部级 93 项、股份公司 93 项、集团公司级 219 项。入选中国企业文化新纪录 20 项,国家专利局正式批准发明专利 26 项,实用新型专利 194 项,省部级、企业级工法 12 项,詹天佑奖 6 项,获奖总数稳居中铁二院集团公司第一。通过不断的技术创新与管理完善,在有限的人力资源中不断挖潜,从而提升全院的生产效率及核心竞争力,降低生产成本,保证企业持续发展及职工效益的稳定增长。在 6 个生产所和 1 个职能部门建立软件创新工作室,明确年度创新目标指标及考核要求,严格按照创新工作部署,做好创新小组的协同及成果共享,促使创新工作可追溯、可考核,确保了创新工作不流于形式,取得实际效果。

## 高速铁路绘蓝图 创新引领展风采

中铁二院土建二院紧紧抓住高速铁路快速发展的机遇期,先后积淀以遂渝线为载体的遂渝无砟轨道综合试验段,填补了国内无砟轨道技术空白,整体技术达到国际先进水平;以成灌铁路为载体的城际客运专线,取得了多项具有国际水平的

自主技术创新;以时速 350 公里的郑西客运专线为载体,确立了在湿陷性黄土地区掌握修建高速铁路的关键技术;以渝利、贵广、川藏、兰渝线为载体,展示了在山区修建时速 200km 客货共线铁路到 300km 高速铁路的综合技术;以成绵乐、海南东环、胶济客专铁路为载体,拥有时速 200km 及以上铁路通过城区、跨越道路与江河多项成套技术等五大技术优势,充分发挥了高速铁路建设主力军作用。

## 加强党建堡垒 统领凝聚添力量

中铁二院土建二院党委坚持围绕生产抓党建,抓好党建促发展,积极探索党组织建设的特点和规律,发挥基层党组织战斗堡垒和党员队伍先锋带头作用,有力地推动了团队全面建设发展。坚持把领导班子建设放在首位,落实学习制度,实施目标分解,加强责任考核,不断提高定关把向、统揽全局、协调各方的能力;坚持以“抓班子,带队伍,提素质”为工作思路,实施党组织建设全覆盖,做到“生产项目到哪里,党组织就建在哪里”,动员引领广大党员骨干接受急、难、险、重任务的考验,充分发挥了基层党组织战斗堡垒作用。中铁二院土建二院党委以四川省国资委授牌命名为“基层示范党组织”为契机,全面打造党组织培训学习的载体和平台,较好地发挥了示范引领作用。在川藏铁路建设专题劳动竞赛中,围绕“川藏线上党旗红,勘察设计作先锋”引领广大党员发扬川藏铁路“四不怕”精神,积极迎接川藏铁路“四大挑战”发挥主力军作用,充分展示了党员队伍的风采。开展“党的群众路线教育”“三严三实”“两学一做”专题学习教育,引导广大党员干部不忘初心,牢记使命,勇于担当,为实现生产经营目标提供了保证。

## 文化引领建家园 育人铸魂促发展

中铁二院土建二院坚持育人铸魂,加强川藏铁路“四不怕”精神宣传教育,不断激发广大职工建功立业热情。全面推进土建二院“137”文化宣传规划,即建立以“务实求真,止于至善”为核心价值观的 1 套企业文化建设体系;“土建二院网站”“楼道新闻载播机”“宣传栏(季刊)”3 个宣传载体平台;“篮球、游泳、羽毛球、足球、摄影书画、健身舞蹈、创新文学”7 个职工文体协会。利用各种宣传平台和载体,发布先进人物典型事迹,充分发挥了先进典型的带动引领作用。坚持“党建带工建,党建带团建”,努力开创群团工作新格局,有力地发挥了桥梁纽带作用。按照“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”的活动要求,贯彻落实“三让三不让”规定,开展“春送文化、夏送清凉、秋送关爱、冬送温暖”“专业技术讲座”“青年创新项目汇报演讲”“导师带徒”“劳模(专家)创新工作室”等活动,营造舆论氛围,增强了改革发展的推动力。

风正潮平,自当扬帆破浪,任重道远,更需策马扬鞭。面对新形势、新任务、新要求,中铁二院土建二院站在新的发展征程中,志存高远、顽强拼搏,努力谱写和演绎铁路先行者的传奇和辉煌。

(方德辉 杨军)

