

柜姐上线销售,导购直播引流……疫情之下,百货卖场开启“云带货”模式

# 百货大楼专柜前多了一盏补光灯

## 阅读提示

疫情之下,以实体门店为主的传统零售业受到冲击,众多百货卖场纷纷开启线上零售模式,在扎堆上线的“带货主播”背后是更深层次的行业变革。直播只不过是万里长征的第一步,打通整条服务链才是考验直播运营的关键。

据集团年报显示,2012年开业的福州王府井百货从2014年开始连年亏本,在2016年集团增资3.75亿元后,又陷入亏损状态。有业内人士分析称,是新零售的冲击让王府井成了疫情下福建百货业倒下的第一个“巨人”。

伴随着卖场闭店时间的延长、节后导购返岗难题的出现和客流量的大幅下滑,“开门就意味着亏损”成了疫情之后百货从业者不得不面对的现实。叶仲告诉记者,即便是春节后,他所在的百货集团平均销售额也不及去年同期的15%。

虽然消费习惯已发生改变,但线下零售品牌的线上平台正成为疫情后更多消费者的选择。数据显示,在服饰、鞋、包等零售领域,传统卖场导购直播带货对消费者的吸引力甚至比“网红主播”高出10倍。

有15年百货卖场管理经验的叶仲告诉记者:“网络直播间正成为零售业转型的新赛道。”

### “出圈之路”写满无奈

和小林不同,疫情之后柜姐冯庭芳的朋友圈并没有发布任何直播链接。

3月10日,距离大洋百货9公里的福州王府井百货里,一纸“闭店通知”挂在了冯庭芳的化妆品专柜前。这一天,她的朋友圈出现了驻店商家疯狂甩卖的图文信息,“清仓”“五折”“速卖”等字眼显得格外扎眼。她感叹:“新冠肺炎疫情成了压垮百货公司的最后一根稻草,这家百货最终还是没能熬过七年之痒。”

叶仲表示:“直播带货,让导购们的工资有了着落,也让百货公司和品牌方在疫情之下有了宝贵的现金流。”

### “李佳琦”们的路,并不好走

“大件商品的直播,可以运用生产加工的专业化场景,通过多种实验来验证产品品质的可靠性。”“在门店直播,可以邀约一定数量的客户到店试用,营造热销的氛围。”在小林手机上可以看到近一个月来她“埋头”在各大网红直播间和直播培训教室里记下的学习笔记。

“人人都想成为‘李佳琦’,可我们并不是李佳琦。”今年35岁的小林感叹自己像是回到了大学时代,“在屏幕前看直播和在镜头前拍直播完全是两码事。”

灯光要如何布置,配货要如何进行……在那期创纪录卖出300支口红的直播视频背后,是柜台里仅有的30支剩余库存。“知道会有改变,可没想到一切会来得这么快!”在她看来,上线直播只不过是万里长征的第一步,打通整条服务链才是考验直播运营的关键。

在线下柜台,1个小时内,小林曾经最多为20多名客户提供过导购服务。可在线上,同样的时间内,这个数字一下翻了10倍。有几天,她也和李佳琦一样,感受了“直播一天只睡3个小时”的主播体验。

小林的感受代表了大多数百货直播导购的体验。即将被撤柜的冯庭芳依旧不想当“主播”,她选择在柜台里观望,等待下一个专柜的开启。她说:“不是人人都能成为李佳琦,直播带货这条路没人知道能走多远。”

### 直播镜头背后,是转型的路径

有人在柜姐的直播间里看到了传统零售的

希望,也有人在直播背后看到了这个行业转型的艰难。

“直播时代,百货大楼有重生的希望,也有沦为仓库的风险。”在直播间里,阿里巴巴集团副总裁、银泰商业CEO陈晓东分享了银泰面对疫情时的短中长期策略,在他看来:“直播带货是疫情之下传统百货的应急反应,零售业转型仍需要加紧长远布局。”

“以往遇到销售淡季,打折、促销可以炒热市场。”福建连锁经营协会有关负责人告诉记者,“可这一次,传统百货要活下来,就必须找到治本的出路。”

该协会公布的一份数据显示,疫情期间福建传统零售业推进线上销售的商场数量和所投入的资金都实现了30%以上的增长,零售业正加快业态升级,线上线下融合发展的销售格局正在加速成型。

事实上,包括银泰在内的各大百货集团早在疫情前就已开始了云端销售的转型布局。但在疫情之下,这个转型过程又再一次被倒逼提速。

“从导购到主播,需要打通从商品在线展示到交易、收银、发货、售后的全流程。”据银泰百货相关负责人介绍,“直播幕后,我们组成了一支经纪团队,每个团队服务3至5名导购。直播中的开场白、话术都有范本,导购需要的是与经纪团队相互配合,锻炼口语表达后出镜。”

在银泰的策略里,培养5000名导购变身专业主播,是为了打造属于银泰自己的“网红”,从而让导购的影响力扩大,培育新的销售增长极。

而在福建,也有不少百货门店正探索打造成为直播众创空间的可能。利用商业地产闲置资源,为直播带货提供场地、网络、设备、配送等方面的支持,让百货大楼的空间成为线上主播“拎包入驻”的新选择。

“只能向前!”叶仲表示:“从购物‘金街’到销售‘云街’的转型还有很长的路要走。在这条路上奔跑的不仅是导购主播,还有直播镜头后的每一位从业者。”

## “一群一码一站式”服务确保个体工商户复工

本报讯(记者柳娟娟 彭冰 通讯员王坤)近日,长春市宽城市场监管分局对辖区内7万多个体工商户展开抽样调查,结果显示复工复产率已接近90%,其间,推广使用“吉祥码”、施行“一站式”审批服务等助推措施发挥重要作用。

有效利用微信群推进复工复产。该局通过微信群及时向市场主体推送上级政策信息、发布疫情通报、宣传防控知识,并及时上门指导、提供服务,确保政府的惠民政策在末端落实,让企业对防控措施“摸得着”。目前,辖区内56个集贸市场和大型商超市场主体全部复工复产,包含业户10775户,复工复产率达95%,个体工商户复工复产率已达88.9%。

推广使用“吉祥码”助力复工复产。在市场、商超内通过扫码员现场扫码测温登记,进行个人健康状态赋码,实现“一人一档”精准管理和服务,有效规避区域人员集聚风险,促进人员有序流动。目前,在95%以上市场、超市和餐饮行业推行,达到了可预警、可查询和可追溯的目的,3万余名业户已完成“吉祥码”注册。

审批服务“一站式”保障复工复产。采取告知承诺、网上申报、快速审批等方式,简化材料、优化流程、压缩时间,减少窗口办事人员流动和聚集。截至目前,已网上登记460余件,现场预约办理20余件,公示率和办结率均为100%,40余件审批事项即来即办,基层窗口单位全部实行“受理、审核、出证”一站式服务,实现极速“秒批”。

## 河钢邯钢口罩机专用钢五天交货

本报讯(记者李显霖 通讯员吴兆军 连妙芳)“300吨模具钢,虽然订单量不大,但这批钢是用来制作口罩机的,他们的生产线早投产一天,就能生产出更多的口罩,用在抗疫一线,减少感染,就能挽救生命!”从3月5日接到求援订单到3月9日组织物流发往广东,短短5天,创出了交货期最短记录。

3月5日15时,河钢邯钢接到广东东莞一磨具厂的求援订单,急需模具钢制作口罩机。虽然订单量不大,但河钢邯钢考虑到,面对当前疫情,若能让口罩生产线早一天投产,就能多生产一些口罩。于是,公司生产制造部快速制定生产方案,优先排产计划,紧急通知三炼钢厂做好生产准备。

据了解,该钢种合金含量要求高,生产过程中容易出现裂纹,为了确保产品质量,河钢邯钢在炼钢、轧制过程中严格把控每个细节。

河钢邯钢生产制造部、三炼钢厂、中板厂等单位协同联动,3月6日一早开始组织炼钢冶炼和中板线产品轧制工作。从炼钢到轧制,整个生产过程中,全程安排技术人员盯守在生产岗位,在轧制过程中,认真优化调整加热工艺和矫直工艺,加强产品尺寸及温度控制,及时解决影响产品质量的问题,确保了产品高质量下线。

据介绍,该批产品在3月6日18点完成生产,7日取样,8日检验产品质量全部合格。3月9日,一辆辆载着口罩机模具钢的汽车从厂房驶出,发往广东。3月11日,客户收到了货。

## 兖矿集团用“硬举措”确保安全复工复产

本报讯(记者田国垒 通讯员周燕)进入兖矿鲁南化工年产30万吨己内酰胺项目现场,需要经过三道门岗登记和体温检查。“项目复工以来,我们严格防控措施,现场4个施工单位的人员分布保持距离,配合人员相对固定。”兖矿集团鲁南化工副总经理、己内酰胺项目总负责人李志远说。

总投资51亿元的己内酰胺项目是山东省今年的重大项目,旨在拉长高端化工产业链。为确保项目明年6月份竣工投产,己内酰胺项目早在2月26日就复工复产了。

疫情发生以来,兖矿集团统筹安排疫情防控和复工复产工作。大年初三,山东省内8座矿井率先复工,有效保障了特殊时期电煤供应和各项应急保障任务的完成。与此同时,兖矿集团年初确立的9大项55项重点工作任务也在全力全速推进。

兖矿集团拥有近10万名来自全国各地的员工,如何统筹做好疫情防控和复工复产,压力很大。为此,他们建立了疫情防控三级网络体系,实施六项超常规举措和七项纪律,确保特殊时期组织领导、物资供应、防控措施、应急值守“四个到位”。在复工复产环节,兖矿集团抓实复工关键环节,严格“四项制度”。对矿井停产期间要害岗位安全值守和现场动态巡查人员,实行双人值守、双人巡查制度。一系列的硬举措,为兖矿集团的疫情防控和复工复产提供坚实保障。

## 青岛城阳区一企业用“智能化”解用工难题

本报讯(记者杨明清 通讯员苟小妹)在青岛高通机械有限公司,偌大的厂房里难觅传统产业工人忙碌的身影,几个机器人正有序开展着工作,重复着既定的动作,保证流水线的顺利进行。

受疫情影响,许多企业在复工复产时面临用工难。青岛市城阳区加快转型升级步伐,支持企业开展脱胎换骨式的技术装备改造,机器人走上了流水线,全面提升了企业核心竞争力。

“年前我们便筹备引进智能化设备来提高工作效率,正好赶在疫情期间引进后投入生产,大大缩短了用工成本。原本需要6个人的生产线,现在一个人操控机器即可完成,也避免了人群集聚所带来的健康隐患。”青岛高通机械有限公司创始人万思辉介绍。

“智能化”是制造业企业一条面向未来的必经之路。适逢疫情的考验,青岛高通机械有限公司积极应对,推进企业生产智能化升级。万思辉介绍,本次改造升级共引进了3条机器生产线,人力成本相比以往可节省20%。公司出于人性化考虑,对于原有生产线的工人进行了调岗就业安排。

从“单兵作战”到“集团作战”,从应对疫情到补齐公共服务短板,机器人在此次疫情中的总动员也成为其发展路径的有益探索

# 机器人在抗疫中接受“压力测试”

为有些单位没有复工。“我们在库房里到处搜寻原材料,找不到的话,就只能从其他项目上进行挪用。”张树生说,在机加工方面也得自力更生,好在公司有一些机加工设备,就利用这些设备对零部件进行加工。

产品投放市场时也遇到一些问题。当时由于物流公司都没有复工,为了能够人机同步到达现场,公司自己派出货车,售后服务人员跟货车一起到客户的应用现场。“在这个过程中吃和住是最困难的两件事,我们的人员带着方便面、热水壶,基本上几天几夜都休息不好。”张树生说。

事实上,这也是一次机器人全行业的总动员。据了解,疫情期间,机器人应用主要聚焦四个方面:社会安防方面,包括红外测温、病人位置跟踪、安全监测等;智能医疗方面,包括了导诊、会诊、消毒、清洁护理、送餐送药、远程医疗等;智能制造方面,包括口罩、防护服、医疗装备生产等;电商O2O方面,包括无人零售、无人配送、云办公、在线课堂等。

紧急状况之下的部署,使得疫情成为一次机器人行业的压力测试。除了研发生产环节遇到种种困难,在使用环节也遇到各种状况。更大的困难是原材料供应和加工难,因

此。比如测温机器人的工作听起来比较简单,但实际使用中面对不少技术挑战。

测温产品研发企业北京旷视科技有限公司副总裁陈雪松介绍,测温产品在防疫过程中遇到的一大难点是效率比较低,进行一对一测温,极易引发人员聚集。一大难点是难识别,很难确定被检人身份和所携带的证件是否一致,因为都戴着口罩,识别起来比较困难。

这些难题都要在进一步的研发中寻找答案。比如,旷视科技在产品上增加了口罩预警和口罩通行功能,前者是发现没戴口罩的人可以自动告警,后者是非本单位的人即使戴着口罩,也能被系统识别。

相比产品较为单一的企业,达闼科技不仅生产多种功能的机器人,而且在6天之内完成了智能方舱的交付。

“在武汉红山体育馆这个智能方舱医院,一些机器人通过统一的医疗管理控制系统进行实时管理、控制和调度,这个医院的大脑是智能的。”该公司副总裁葛硕介绍。

在这个智能方舱里,像测温、巡逻、清洁、送药、陪护等护理类工作都由机器人来完成。而通过引入第三方智能床垫、物联网

手环,病人所有的生理状态包括血氧饱和度、体温等都能够统一的“大脑”中进行管理,保证在智能方舱医院里所有的人和物在信息化平台上进行智能化管理或者是智能化服务。

而在智能方舱医院的交付过程中,院方不仅要进行相关学习,而且要进行系统整合,解决供电问题、线路问题等等。

“与其在疫情来临的时候紧急部署和应用,更好的模式是在智慧医院建设过程中,有计划、有目的、有意识地引入系统化解决方案,提升医院在应对突发公共卫生事件中的表现。”葛硕的体会是,“我们需要集合目前5G发展、人工智能发展、新基建发展之力,迅速补齐公共服务方面的短板。”

从“单兵作战”到“集团作战”,从应对疫情到补齐公共服务短板,机器人在此次疫情中的总动员也成为其发展路径的有益探索。

疫情防控中,一些新的需求、新的应用、新的业态开始显现,而如何进一步做好防疫工作,如何在后疫情时代加快技术发展、产业发展,需要研发、生产、使用和管理各环节形成合力。