

商城记系列报道之五

2007年，百货业重温家电给出新思路

再过一个月即将迎来家电市场的传统旺季，苏宁、五星、国美加紧对旺季市场进行预热，在这个市场上，似乎原先强大的渠道百货业早已被忽视，因为他们不再和家电连锁巨头站在同一个竞技台上。

苏州人民商场家电办公室内，百货业家电保卫战正在有条不紊地谋划中。在家电连锁巨头的挤压下，苏州百货业并不想认输。在南京中央商场，对商场6层的改造刚刚完成，家电并没有撤出，而是扩大的经营面积，4000个平米做高端家电产品，一个个家电全品类形象店开始出现。在新百，虽然在前一段时间的重新改造中“抛弃”了原先30%的家电产品，但是和消费者见面的3000平米的精品家电城却给了业内一个声音：百货业不会放弃家电。

有关人士称，虽然苏州百货业在家电上，同样将面临和南京百货业一样境遇，但是如果百货业在逐步放弃部分家电产品过程中，能够学习南京大型百货做家电的经验，会在这场家电转型中获益匪浅。



苏州：
百货业和卖场火拼

年底将至，各大家电数码厂商都不约而同地推出新款，争取在年底市场的收关之战再火一把。

记者发现，随着几大家电卖场在苏州的迅速崛起，我们看到了良好的售后服务；在这个时候我们也同时也看到了一些传统的百货零售业的巨头们也对家电数码市场虎视眈眈，借着原有的人气打家电牌，苏州的家电市场在双方的比拼中不断前行。

面对新兴家电渠道的疯狂进击市场，传统商家们也开始试探性地迈出一些转型的步伐，希望能够从厂商处得到更多的优惠待遇。苏州人民商场就上演了一个很现实的例子，作为一个传统的零售商家人民商场也在逐步改变自己的定位，不仅是卖一些生活用品，而且还涉及家电和数码的销售，借着近几年在苏州地区积聚的人气，在众多的大卖场的围攻中仍然具有很强的竞争实力，但是人民商场的成功肯定不是因为人气，在它的运营和策划过程中也掺杂很多的人为因素。在采访中记者得知商场家电部门能够打响的主要因数还是在于售后服务的保证与销售态度。产品的品牌只是硬件方面，商家在将商品卖给顾客的同时也要进行服务的跟进，品牌和质量同样重要，只有注重两个方面的平衡才能立于不败之地。显然，苏州人民商场已经拿出足够的勇气，准备在年末家电市场上，在家电连锁巨头手

中抢夺一杯羹。

业内人士告诉记者，在苏宁、五星、国美等家电连锁业争先抢占苏州后，传统百货业在2005年开始逐步放弃家电产品。某百货商场的负责人这样说是，一年苏州市区的家电销售20亿元，是以前百货商场的销售重点。但在2005年，继苏州一百之后，美罗也在调整中撤出了大家电。虽然相比南京，当时百货业开始放弃家电比南京晚了整整4年，不过显然这是一个趋势。由于苏州的消费习惯、竞争状况和南京仍有有着差别，所以对于家电市场的主题百货店。

“对于家电产品，百货业有着一个全新的态度，在经过价格洗礼后，百货业的整体实力已经远远弱于家电连锁卖场，当然由于百货店所营造舒适的购物环境，给家电消费引入了新的概念，就是家电产品时尚高档化。

记者在新百七楼近3000平米精品家电城看到，以往各品牌紧挨的敞开式经营被一间间装潢考究的包间式，“店中店”所替代。“小厅式的包间销售，装潢考究，让顾客在购物的同时感受舒适氛围。”南京新百一位负责人表示说，以“购物享受”为生活气息的氛围，区别于传统电器卖场，科技让生活更美好，新百七楼精品家电城将致力于满足消费者对卓越生活品质的追求。

“我们一直保留家电销售，这次调整后，又扩大到一层楼经营面积，并配售相关家居产品。大型百货商场家电销售虽然份额

较小，但成长空间很大。”新百率先出样。”新百7楼是以中高端的精品家电为主，比如说全部是平板彩电，冰洗类将全部运用合资品牌，厨卫方面也会运用目前拥有强势地位的品牌。在新百户内外，记者看到，告别的家电形象广告再次出现在新百大楼的墙面上。

中央商场，11月份再次对6楼的家电卖场进行的重新改造，当然这次除了对家电品牌的形象设立了“门槛”，还把家居产品加入其中，对于中商来说，它的经营思路很明确，就是营造一个家居生活的主题百货店。“对于家电产品，百货业有着一个全新的态度，在经过价格洗礼后，百货业的整体实力已经远远弱于家电连锁卖场，当然由于百货店所营造舒适的购物环境，给家电消费引入了新的概念，就是家电产品时尚高档化。

有关人士告诉记者，对于不少传统百货全面推出家电产品做法，从现在开始应该重新审视。山百曾经放弃家电和数码产品的经营，但今年，一个手机卖场进入，却成了该商场最聚人气的场所。

**“高档家电”
试水百货**

记者从南京商业联合会得到一份来自中国商业股份制企业联合会材料，这份材料中说，在北京、上海、天津、广州、苏州等地大型百货商场内，都出现了家电复苏的现象，一些大型百货商场甚至表示，要和家电连锁商进行抗衡。有关人士称，在厂家们对家电连锁卖场强势作风敢怒不敢言、自建销售渠道寻求新出路的

时候，曾经被家电连锁卖场紧逼、不得不收缩甚至放弃家电销售的大型百货商场再度向家电厂家们敞开大门。

有关人士称，除了家电渠道分裂因素外，其实百货业做家电有其自身的优势。在目前的百货消费中，消费者对于品牌的追求要远远大于普通家电产品，的确有一部分人会选择去百货商场购买高档家电，而这些高档家电产品在家电连锁卖场中比较少见。有关人士甚至提出，在面积和环境的限制下，可能不少家电品牌形象店会选择在商场登陆，而不是家电卖场。

有关专家表示，通过以上种种现象，不难发现，百货家电业态的频频回归及扩展确有其必然性，从目前现实和将来的状况来看，家电产品在百货店内仍将是一种不可或缺的门类。首先，从商品种类的定位上来看，百货的概念必须是讲究“全而高”；从市场定位的角度来分析，“时尚和现代”则是百货公司不可缺少的一个方面，而家电商品的属性却相当符合现代百货的商业品定位。其次，从近几年市场的实际情况来看，一些原先已放弃家电经营的百货公司基本上遇到了两方面的困惑：一是利润率虽然有一定上升，而整体的经营销售额却有所下降；二是总体的客流量有所下降，部分顾客的消费需求没有实现，并在一定程度上削弱了其他商品的销售和商场的影响力。显而易见，百货家电业态有着家电连锁无法逾越的优势，百货家电业态的回归

最终将会以国外品牌、国内主流品牌为主导，也将成为展示新产品、概念性产品一个不可获缺的舞台。

是否还有别的路走？

有人提出，传统百货家电业务今后发展的道路主要有三条：联合组建新的连锁家电企业；加盟新业态做加盟店；转型放弃家电。

联合组建新的连锁家电企业一旦形成，它的优势是目前任何一家新的流通企业都不具备的。多年家电主产区如苏浙沪所沉淀的商业信誉、全国最好的商业地段，将给偏居在商业的三流地角、还需要长时间培养商业信誉的新业态形成巨大的压力。但是，如果老百姓的这种信誉得不到新业务支持的话，就会大量流失。目前百货家电只能被动应付新连锁企业，已经使这种信誉资产快速流失，新业态正在用较低的价格抽走老百姓的人流。

第二条出路就是加盟新业态。老百姓家电业务都提出了差异化的经营方式。

本报记者 杨坤
实习生 高喜林

突破传统的经营格调

快报记者 杨坤
实习生 高喜林

通过新颖的经营格调

快报记者 杨坤
实习生 高喜林

通过新颖的经营格