



# 与你分享所有骄傲和快乐

## 五星力求成为消费者最信赖的购物场所

对上世纪七八十年代的人来说,小虎队是青春、梦想、激情的记忆,《商业消费专刊》在虎年来临之际,与各商业掌舵者在小虎队一首首耳熟能详的歌声中,梳理时光脉络,回顾昨日激情,见证今日坚持,展望明日辉煌。

究竟是一种什么样的力量让我们紧紧抓住彼此不放所有骄傲总是有你我分享哦,快乐的感觉永远一样  
——小虎队《快乐的感觉永远一样》

“消费者最信赖的购物场所”、“最受员工欢迎的雇主”,2009年,五星电器用这样的荣耀让人记忆深刻,在和消费者、员工共同的分享中,五星将快乐的感觉传递到每一个角落。

在家电行业,五星电器用11年如一日优质服务,将快乐购物的理念传递给更多的人。11年来,五星一直专注于企业转型、业态创新,直至发展成为一家全国性家电连锁企业,以优异的成长性跻身全国家电前三强。未来的五星还将继续坚持以“顾客、员工”为中心,为更多的人提供品质生活。



五星电器零售总裁王健

### 昨天 专业化经营

1998年12月18日,五星电器正式成立,专注于家用电器的批发和代理,1999-2000年间,五星在苏皖两省发展空调加盟连锁专卖店,初次跻身中国连锁排行榜。2001年4月,五星开设山西路大卖场,全面进军综合家电零售业。

王健回忆说,“山西路卖场的开业在五星历史上具有里程碑的意义,首次将低成本、低价格的理念融入到店经营,开业之后的半个月,每天的销售都在500万以上,在当时是不可思议的。”

2002年五星电器开始在江苏省内发展零售连锁。2003-2005年,从区域连锁走向全国连锁,并以103%

的发展速度获得全行业最具成长性的企业称号。“接着,家电行业发展的瓶颈开始显露出来。长期的价格竞争使得企业利润下滑,门店效益降低,低效粗放的发展模式制约了整个行业的发展。为了寻求好的模式,五星在2006年5月和世界第一的消费电子零售商百思买成功合资,学习百思买40多年的零售经验,进行模式创新。”王健说。

### 今天 走创新之路

在吸收了北美、日本家电连锁的经验之后,五星开始在门店经营上进行创新,在家电连锁行业首次引入商品的开架销售,让消费者近距离接触商品,进行体验。通过百思买全球采购平台建立了17家苹果店中城,拿到了

诺基亚N97、苹果iPhone众多一线新品的首发权。同时,五星在政府三大项目的实施工作中取得阶段性成果,家电下乡、以旧换新业绩均位列江苏省第一。

据了解,五星双休和带薪休假制度的出台,得到员工的一致欢迎。五星获得国内人力资源管理领域最高的两项荣誉:“2009年度中国最佳雇主企业”、零售总裁王健被评为“2009最关注员工发展的企业家”。

### 明天 实现品质生活

王健表示,五星未来不会特别强调开店数量和开店速度,还是坚持以顾客和员工为核心,为他们提供更好的购买体验和工作体验。此外,五星还将继续进行门店新模式的创新,在门

店推广全员家电顾问,探索“无线世界”等新概念店,引领中国3C融合,提升自有品牌和贴心保的销售占比。相信,五星一定会凭借自己的热情、执着、谦逊、敬业的品格取得一个又一个的胜利。

黄建军

链接:五星电器开通微博

五星电器已于2010年1月21日建立了新浪官方微博<<http://t.sina.com.cn/fivestarppliance>>,五星是家电行业中第一家获得新浪官方认证的。在微博中,我们将第一时间发布五星电器促销信息、员工招聘、员工生活、企业文化和家电行业信息、新品信息等。同时在这里就消费者关心的热点话题进行互动。



# 五星江东北路店升级 打造全新体验模式

五星电器江东北路店即将以全新姿态亮相。升级后的江东北路店立足给顾客带来全方位的家电购买体验,以“主题体验+店内服务”为核心,打造一个有别于传统家电卖场的新型门店,进而实现门店经营上的创新。

### 五星变红啦!



此次江东北路店升级进行了大刀阔斧的改革。除了打破传统门店的布局之外,还大胆改变了门店VI系统,首先,门店Logo由中文的“五星电器”变化为“5STAR”,整体颜色由绿色变为红色,红色辅以白、浅灰、银白色构成门店整体的色彩感觉,呈现出更加时尚、简约、现代的风格。

五星电器相关负责人表示,全新的门店形式带给我们在门店感受上产生大胆的突破和尝试,五星电器是百思买国际化大家庭的一员,“国际化”的概念要在门店的各个层面进行体现和延伸,也更符合人们的美学标准。红色代表着热情、积极等心理暗示,能使人振奋,这也是五星的员工即将向消费者传达的一种信息。



### 以体验为核心的门店模式

五星江东北路店最大的特点是“以顾客需求为导向的体验模式”,店内所有家电均分为五大主题,分别是我的家、我的生活、我的娱乐、我的装备、我的工作。主题式的陈列打破传统的家电分类,强化了各个品类之间的关联性,通过整体购买方案的组合而解决,愉悦了顾客的

购买体验,这和传统体验方式在国内并不多见。

此外,消费者能在江东北路店体验到不仅近距离接触陈列的商品,而且商品摆放更真实,还有专业的家电顾问将带您一起拆解技术,把高科技产品真正呈现在您面前,您可以亲手试一试iPhone和iPad,直接互动,成为一个家电达人或数码达人。

### 从出售商品到出售解决方案

五星聘请专业调研公司进行研究发现,在影响消费者购买的前六大因素中,消费者最看重的是“值得信赖的店员”,消费者在购物过程中希望得到值得信赖的店员的帮助,提供专业知识,帮助自己买

到适合自己的正确的商品。同时希望得到整体购买方案的一个解决。江东北路店增加了家电顾问人数,家电顾问是五星自有员工,不代表任何一个厂家,可以给顾客提供个性化的导购服务,更重要的是他们拥有全品类的家电知识,和相关专业技能,可以为顾客不同的家电需求出谋划策,能真正让消费者轻松便捷地完成购物乐趣。

