

- 商都卖场 13 版
- IT 家电 14 版
- 理财生活 15 版
- 金融资讯 16 版

2007 年 4 月 20 日 星期五  
 统筹 赵顺利 编辑 陈茜  
 电话: 67655197 67655266  
 E-mail: zrbxf@126.com

### 本期导读

- 联手奥运 体育营销迭掀高潮 14 版
- 理财 不等同于勤俭节约 15 版
- 找找最适合你的银行卡 16 版



郑州移动副总经理杨晓宇在纬三路营业厅现场接受客户的金点子建议。

河南移动“诚信服务,满意 100 金点子”征集活动开展以来,受到了客户的一致好评,客户纷纷通过各种渠道积极参与。4 月 15 日是总

经理接待日,郑州移动副总经理杨晓宇在纬三路营业厅现场与客户面对面沟通,真诚接受客户提出的“金点子”建议和意见。

客户李先生来到总经理接待席前,递过一张“满意 100 服务金点子”征集卡,上面写到:“因工作需要,我有时需要到移动公司营业厅打印通话清单,虽然很方便,但毕竟还要到营业厅,不知是否能够提供更加方便的途径,节约我们的时间。”杨晓宇首先对李先生对郑州移动的关心和支持表示衷心的感谢,同时告知客户可通过

## 真诚征集“金点子”

互联网登陆河南移动网站上营业厅查询消费情况,也可通过网上营业厅申请开通电话清单邮寄服务,通话清单将以邮件形式定期发送到客户指定的邮箱中。另外,移动公司还将不断进行服务的改进和完善,为客户提供更丰富、更方便的服务渠道,让客户明明白白消费。李先生脸上露出了满意的微笑。

在活动现场,杨晓宇介绍,郑州移动开展的“诚信服务满意 100”服务文化推广活动,将以规范的内部管理作基础,以良好的职业道德和服务能力为保障,不断夯实服务文化之基;切实从服务客户角度出发,针对当前消费者密切关注的热点问题,“真诚求谏言”,努力为客

户提供更加优质、周到、方便、快捷的服务。

据了解,“诚信服务,满意 100 服务金点子”征集活动是河南移动 2007 年“诚信服务满意 100”服务文化推广的重要举措之一。公司希望通过向社会各界广泛征集意见建议,进一步完善客户服务流程,促进服务工作的提升和管理的科学化。意见征集活动将历时一个月,广大客户可以通过河南移动网站、电子邮件、短信或者直接到营业厅投票的方式进行参与,移动公司在对金点子进行筛选后,将最终评定出一二三等奖,客户最高可得到 3000 元奖励。

李红霞

## 问鼎商都·郑州消费之市场篇

# 今春消费市场扫描:决战中原

本报记者 赵毅

2007 年,春天比往年来得更早,郑州消费市场风起云涌,市场格局已在悄然改写之中。本土资产悄悄谋求变革,已进驻的外来资本也在加速跑马圈地,其他外来资本正虎视眈眈谋求进入……新一轮洗牌行动已经开始。

### 本土资本负重前行

4 月 1 日,郑州紫荆山百货迎来了自己的 24 岁生日,就在筹划店庆大餐的同时,郑州紫荆山百货还在运作一件关系到它前途命运的大事,那就是改制。

无奈转身是艰难的,从去年就开始了改制已经过了长时间筹备和运作。目前,郑州紫荆山百货的改制方案终于浮出水面。与此相类,已经建成开业 50 多年的郑州百货大楼同样处境微妙。今年年初,坊间就传出消息:大商并购郑州百货大楼。虽然事后并无下文,但这充分证明了处于二七商圈群狼环伺的郑州百货大楼的尴尬处境。

其实,政府为了让这些本土资本走出困境,一直在作不懈的努力。最重要的一个措施:2006 年 12 月 18 日,郑州市政府与商务部在京签订了《商务部支持郑州市人民政府实施“减债脱困工程”合作协议》。这意味着,商务部向郑州伸出援手帮助企业减债脱困。郑州紫荆山百货、郑州百货大楼等郑州十大国有流通企业多年来背在身上的沉重“债务

包袱”有望解除。

乘着“减债脱困工程”的东风,郑州紫荆山百货、郑州百货大楼这两个昔日郑州商战的“大佬”自然都想有一番作为,不甘心成为别人称雄郑州的注脚,于是都提出了错位经营,避开正面竞争的战略,希望重振往日雄风。

### 外来资本跑马圈地

和如履薄冰、负重前行的本土商企不同,外来资本多是豪气十足、雄心勃勃地计划着扩张。

郑州丹尼斯就是其中的一个代表。丹尼斯百货于 1995 年正式筹建,是台湾东裕集团麾下一家集百货、大卖场、便利店与物流中心等业务为一体的零售事业集团。无论是它的经营模式、经营战略甚至管理高层都难以抹去合资企业的影子。

在丹尼斯人民路店 7 层,办公区外的墙上贴着一张 2007 年郑州丹尼斯战略规划图,规划图清晰地显示,丹尼斯在河南现有 5 家百货商场,5 家正在筹建,现有 18 家大卖场,16 家大卖场正在筹建,雄心壮志,一目了然。

据郑州丹尼斯人民路店店长林油领介绍,在丹尼斯的拓展计划里,他们要建造五个之“最”:建最全的物流中心;把郑州二七店建成河南最大的 Shopping Mall(超大规模购物中心),营业面积 36000 平方米;在郑东新区建一条河南最长的步行街,总长 1.5 千米;把洛阳中州店建成洛阳最大的 Shopping Mall,营业面积 3 万平方米;把百货花园店建成河南最高的百货店。

同样,大商新玛特购物广场金博大店营销部部长党玉玲在接受采访时也说:“我们力争在 3 年之内在郑州开 3-5 家店,地市开 8-10 家。”

外来资本中,家电连锁商们胃口同样惊人。据悉,国美计划在河南市场新增 10-11 家店,苏宁计划再开 7-10 家店,永乐计划门店总数要达到 38 家,五星预计新开 2-4 家,这样累计下来 2007 年年底河南家电市场连锁门店数量将近 100 家。

但可以见到的是,外来资本在郑州并非全到了“凯旋门”,也有的遭遇了“滑铁卢”。日前,进入郑州市场还不到两年半的天津家世

界已经全部改旗易帜,变成了华润万家。在收购事件公开后,华润首先公布的战略是把郑州小区变为中原大区。由此,华润万家对河南消费市场的期待可见一斑。

### 群雄并起 谁可问鼎

与曾经的郑州商战不同,角逐郑州消费市场的这些公司不再仅仅停留在低层次的“价格战”上面,不再剑拔弩张,杀声震天,要拼个你死我活。与曾经的郑州商战类似,这些市场的角逐者同样针锋相对,不甘落后,在平静表面之下暗流汹涌。

市场上将很难看到一枝独秀的场面,百货卖场有丹尼斯,大商新玛特两强相争,电器连锁有国美永乐、苏宁、五星三足鼎立,家居卖场欧凯龙崛起,红星美凯龙进驻,中博依然强大。群雄并起的场面已经形成,浓浓的硝烟可以预见。

无论改制还是扩张,可以看到,郑州紫荆山百货、丹尼斯、国美已经为迎接新的市场格局做好了准备。前景存在无尽的变数,2007 年消费市场却已是春光乍现。

### 卖场速递

今年春季,本该有的“常规”调整显得有些异乎寻常,大商新玛特将在中原地区迎来“第一春”,通过商场的品牌调整进行美丽的嬗变。

记者了解到,大商新玛特金博大购物中心此次调整规模之大,涉及品牌之多,是大商新玛特去年 6 月入驻郑州金博大以来最大的一次。

据该商场负责人讲,时尚化、差异化是本次商场内部调整的主旋律。

### 目标更明确 定位更精准

“有些被调整出去的品牌业绩来说并不差,但由于跟新的商场定位不符,我们也只能忍痛割爱了。此次在精品区内引进的 20 多个国际一线服装品牌,就是从商场定位考虑的。”一商场女装业种负责人这样说。

经过调整,优化了品牌资源,将营造“中

## 春天里的美丽嬗变

大商新玛特金博大购物中心进行大规模品牌调整

产”品质生活,更加明确了大商新玛特购物广场金博大店中高档消费定位。

### 布局更合理 个性更鲜明

许多顾客对各商场从一楼的鞋、珠宝、化妆品,到女装、男装、休闲运动装、童装的逐层递增,这样平均用力的布局轻车熟路。不过在现在,顾客可以感受到大商新玛特在用显眼的布局来凸现重点商品的变化。动线流畅、清晰、视觉效果舒适,通道宽度在保证面积利用最大化前提下,保证顾客流动时的宽松性,主通道宽度 3.0m,副通道在 1.8m-2.4m 之间,完全符合或超过行业标准。

### 环境更舒适 气氛更融洽

消费者可以发现一些深受大家喜爱的品牌将拥有两倍甚至三倍于其他商场的面积,既便于展示更多的商品,又可以为顾客提供更加舒适的休息区域。总体来讲,从通道设计到柜台布局 and 装饰,从陈列道具到吊旗吊牌;从光线运用到色彩搭配,调整后的大商新玛特购物广场金博大店呈现出了一种新的气质。郑州新玛特有关负责人说。

总之,在大商新玛特购物广场金博大店,细心的顾客不难发现,自己常逛的商场,新老品牌更迭频繁,变的越加时尚前卫了。

本报记者 赵佳

### 举行 2007 两周年庆典暨供应商答谢会

## 五星电器设下“五一”黄金盛宴

应商长远利益捆绑及慎重选择,加快淘汰劣质供应商,加快与供应链体系的市场、库存、新产品等信息资源的高度共享,快速响应市场。合作、双赢将是双方的共同理念,成本更低、效率更高将是双方的共同目标,寻求价值链的最优化是双方共同努力的方向。

### 构建全球采购平台

会上,五星电器首次发布五一黄金周信息:公司将推行一次规模空前的“放价大行动”。届时,八大类产品都将进行空前让利,最高降幅达 30%。五星在河南将采用低价策略和数十家家电生产企业共同进行市场推广。

据五星河南分部总经理战卉透露:五星发起这次五一“放价”大行动,就是为了进一步“烧干”价格水分,把规模采购获得的价格

优惠让利给消费者,目前五星亿元巨额促销资源已经到位。

### 强化区域优势地位

2005 年 4 月,五星电器在河南地区开设了其第一家卖场,目前五星在河南的卖场总数已达 7 家。同时,五星也成为目前对河南市场把握最好的家电零售商。目前的河南五星电器卖场已经覆盖到一、二、三级市场。

战卉表示,今年家电市场应该是“价值战”,顾客更多需要的是商品的高“性价比”。随着五星电器与美国百思买的合作不断深入,一些“变化”已经在新五星身上有所体现,五星正在推行的例如顾问式服务、体验型门店、新型零售合作这些举措,都在悄悄改变着中国传统的家电销售模式。

黄岩

### 价格下拉 20%

## 苏宁发动家电大战

昨天,河南苏宁总经理李志刚在郑州宣布,本周起,苏宁将“三大惠战”联手出击,价格再次下拉 20%。

据李志刚介绍,苏宁棉纺路管理店从店面规划审批、店面装修等级、店面商品上样到开业促销资源筹备等方面,总耗资突破千万元,全力打造河南顶级家电高端卖场,这是河南家电市场历史上从未有过的行业记录。

良好的卖场形象一直是苏宁区别于其他卖场的显著特点之一,自苏宁进入郑州后,一直致力于提高卖场的现场布局,提高卖场的品位形象。即将重装升级开业的苏宁棉纺路店,将被打造为主打经营高端精品类家电的河南第一家专业、精品、高端的品牌卖场,并且其产品上样布局也与其他对手的普通店面不同,是真正意义上的中原第一家顶级高端家电卖场。与 2005 年初依托棉纺路店“孤军奋战”郑州,“单挑”对手的境况不同,本次重装开业,苏宁将在覆盖郑州二七区、金水区、中原区以及其他二三级市县的门店,同时发动“倾城联动共贺开业”的“五一”促销大战,以猛烈的促销攻势,提前引爆郑州“五一”家电市场,打响“冲刺市场,决战中原战略行动的第一枪”。

据悉,本次促销活动计划分为三个阶段,分别是“3C 惠战”、“开业惠战”和“五一惠战”,并以“惠战联动”促销行动将郑州主流家电市场价格再次下拉 20%,真正做到“倾城惠战,全线普降”。尤其值得关注的是,在本周未打响的“3C 惠战”活动中,包括空调、冰洗、彩电等在内的商品均提前放“价”,让消费者提前享受“五一”特价优惠。

桑勇伟

### 行业播报

#### 郑州市酒类行业协会成立

本报讯 经郑州市商务局、郑州市民政局批复核准,郑州市酒类行业协会于 2007 年 4 月 19 日在郑州市天河大酒店宣告成立。郑州市有关部门领导及酒类生产、经营企业共 200 余人参加了成立大会。

郑州市地处中原,素有中国酒市的晴雨表之称。郑州市酒类行业在稳步发展的同时,也存在着流通秩序混乱,假冒伪劣商品冲击市场等问题,因此,郑州市酒类行业协会的成立,将对规范中原地区酒类市场秩序,建设诚信、法制、规范的市场秩序,维护国家经济利益和企业、消费者权益,促进酒类市场的健康发展上发挥积极的作用。

(佳佳)