

奋楫争先 领潮而立

——武商十堰人民商场“十三五”转型高质量发展巡礼

记者刘俊

时间,是开拓者前行的刻度,是奋斗者筑梦的见证。回望武商十堰人民商场刚刚走过的五年,是砥砺前行的五年,是创新变革的五年,更是跨越发展的五年。五年来,这艘商业航母笃定“核动力”,把稳“方向舵”,一路赶超争先,劈波斩浪,勇立潮头。五年来,这家区域市场商业龙头立足发展,顺势而为、独领风骚,将商业购物中心蓝图化作现实,为助力城市先行跨入现代化高质量发展征程起行业风向标。

迎风奋楫

在转型升级中蝶变领先

顺势者智,顺势者赢。回望“十三五”期间武商十堰人民商场走过的历程,它总能站在时代商潮浪尖,掀起一次又一次消费热潮,引领城市时尚潮流前涌。追根溯源,这不仅源于其对商品质量和品牌的孜孜以求,更源于其审时度势顺应时代消费新变化、敢于转型升级的大胆突破。

商业繁荣昌盛与城市快速发展命运与共。回看2016年,十堰商业市场面临前所未有的冲击。在国内宏观经济持续下行的大形势下,十堰地区新老商企竞相抢占“市场蛋糕”,加之线上销售持续分流,消费者需求提档升级,人商人的“十三五”开局即是博弈。

艰难方显本色。“持续提升区域市场强势领先地位!”怎么提升?人商人不惧挑战、迎难而上,做好“品牌优化”大文章,于逆境中化危为机。数据显示,五年来,公司累计引进新品品牌达280个,仅2016年,商场累计引进优质品牌69个,名品集群影响力

不断“大”,武商十堰人民商场品牌优势日益凸显,区域领先地位坚不可摧。

不同阶段推进品牌升级,折射出武商十堰人民商场致力走区域化高端购物中心转型发展之路的超前意识和魄力。紧跟区域消费市场趋势,瞄准新时期消费需求,武商十堰人民商场坚持以优化业态结构为基础,重点打造千万级、500万级品牌实体,不断强化企业发展的硬核。

五年来,聚焦年轻化主流消费群体,武商十堰人民商场力推百货业态向“高端、时尚、年轻”转型。按照“大品类做精,小品类做全”的原则,加速推进品类结构调整步伐。如今,在人商购物中心,香奈儿、蔻驰、UGG、APM等国际时尚品牌,以及小CK、星巴克、华为、斐乐等备受年轻人青睐的品牌云集。据统计,2020年,武商十堰人民商场累计引进1000万以上品牌15个,800万级以上品牌5个,500万级以上品牌10个,完成品牌提档升级51个。

一层楼一个主题,一层楼一道风景。为突出品牌优势,武商十堰人民商场调整各楼层品牌结构布局,促使消费环境优化。2020年,武商十堰人民商场累计调整品牌结构面积达11996平方米,这样一座有趣味、有特色、有时高度的“城市客厅”转身蝶变,既打开了市民消费新视野,更引领了时尚潮流。

五年来,在持续推动百货业态同步转型升级的同时,武商十堰人民商场还通过推进“社区微购+城市奥莱”模式,瞄准周边社区消费需求,深化经营结构调整,加快自营脚步,促使卖场路店与购物中心形成互补。此外,对四个家电卖场进行提档升级,进一步打造生活化、场景化家电体验、消费中心,加快家电业态转型升级步伐。

变则通,通则达。得益于一系列精益求精的转型之举,2020年,武商十堰人民商场打破疫情防控带来的桎梏,实现商品销售收入13.16亿元,主要经营指标持续改善,经营业绩保持区域领先地位。

勇立潮头

在创新求变中激流勇进

五年为期,“创新”是解读武商十堰人民商场继往开来、“赢”之道道的核心所在。

“十三五”期间,面对激烈市场变局,电商异军突起,武商十堰人民商场始终坚守发展宗旨,奏响“双线”交响曲,在大力推动品牌优化重组布局战略的同时,于线上蹚出一条全新营销路径,以领跑者姿态引领全市商业模式拓展。

“无创意,不入商。”创新升级消费体验,用心回馈消费者,武商十堰人民商场始终恪守初心。“人商3·8女神节”“人商杯少儿诗词大会”“汉服艺术节”“寻找十堰锦鲤”“中秋游园会”“美丽进校园”“2020秋冬时装周”……以2016年为起点,武商十堰人民商场通过举办赛事、广场演出、VIP亲子活

动等汇聚人气,让利于民、促进销售。在公司企划部努力下,丰富多彩、接地气、有内涵的商业活动,不仅让更多消费者深入了解人商“一站式”高端场所魅力所在,更顺应消费新变化,满足消费需求,令消费者生活更精彩。

创新升级经营模式,搭建“线上人商”,武商十堰人民商场抢占先机。2020年,受疫情影响,实体行业发展受挫。面对危机,武商十堰人民商场积极转变思维,搭建线上平台,利用云逛街、抖音直播、同城物流等方式创新求变,不断抢抓和制造“爆点、热点”,实现线上线下相融合,在危机中有新机。这一时期,武商十堰人民商场统筹各方优质资源,成立“青春美少女”直播团队,搭建“人商HAP-

PY GO直播间”,策划开展大型线上直播活动,覆盖运动、休闲、美妆、名品、女装、珠宝、数码、鞋帽等品类,为线下品牌引流起到积极促进作用,开辟了一条新型品牌推广通道。其中,以资生堂、兰蔻、迪奥、兆光、欧时力、阿迪达斯等为主的品牌直播秀达67场次,线上成交2000余笔订单,直接销售额100余万元,连带销售额980万元。

创新业态模式,探索展卖经济,武商十堰人民商场敢为人先。自复工复产以来,武商十堰人民商场积极发掘线下市场优势,创新打造“集市经济”,20个品类,56个品牌业绩实现新突破,获得了疫情防控和经营发展双胜利,为区域实体经济“破冰”作出了表率。

劈波前行

在精诚服务中续写传奇

五年发展“接力赛”,“服务”始终是武商十堰人民商场的“接力棒”。“十三五”期间,继“一站式退换货”“超值服务”“365服务”等消费举措推出之后,武商十堰人民商场又对服务内涵进行了延展,以发展的眼光让消费者享受到更贴心的服务、更优质的环境以及更愉悦的体验。

服务无小事,服务无止境。从“十三五”伊始,武商十堰人民商场就以服务创新拉开序幕,力争做到让消费者满意,开通网上服务投诉平台和全国统一投诉热线,在服务台设立监督举报电话,向社会承诺“所有投诉12小时内回复”。不仅如此,所有卖场收银台显著位置均粘贴有投诉热线号码,精心设计《客户意见书》……把消费权利交到消费者手中,充分展示出武商十堰人民商场“商亦有道”的精诚与

担当。

让精诚服务飞进寻常百姓家。2019年,武商十堰人民商场北京路店进行大规模调整升级,以服务社区居民为导向,致力“社区微购+城市奥莱”转型,居民不用出门,就能享受送货上门服务,社会反响良好。

同年,武商十堰人民商场家电业态也面向社会做出新的服务承诺——“试点推广美的柜机、挂机空调”“送装一体”快捷服务。经过近8个月的推广运行,完成了1600多套套空一体机安装业务,顾客满意率达100%。该服务强大的优势在于缩短家电商品入售后顾客等待安装时间,解决了送货和安装脱节的痛点,顾客体验感大幅提升。

随着数字时代到来,武商十堰人民商场移动支

付实现全覆盖;电子会员卡取代有形卡,馆内个性化推送,积分兑换、停车交费等服务实现一体化,无论是VIP客户,还是普通消费者,通过一部手机就能享受到快捷消费体验。

归根结底,武商十堰人民商场创新服务的本源在于以人为本,这是“仁商”之道初心,也是转型发展、提档升级、跨越前行的内生动力,更是领航潮头的根本所在。

蓝图已经,未来可期。有企如斯,城之大幸。回望过去,武商十堰人民商场砥砺前行,搏击风雨立潮头;展望未来,武商十堰人民商场还将昂首阔步,继续往来路征程,续写更加精彩的商海传奇!



人民商场购物中心



2021年餐师大会



香奈儿专柜



UGG专柜



家电送装一体化服务



百人太极表演