

大商大业 大器大成

——武商十堰人民商场高质量发展走笔

记者 王雁博

勇挑大梁 传奇领跑

何谓大商?与城市共生,与百姓共融,与发展共振,与时代共进。

何谓大业?领格局之变,开风气之先,立潮流之头,成行业之英。

武商十堰人民商场,应城市发展大势而生,顺民生福祉需要而为,为车城商业繁荣和商贸发展不遗余力,以一己之力塑造了六堰核心商圈,开十堰体验式、一站式购物先河,是不折不扣的十堰商业翘楚和实至名归的“大商大业”。

35年依旧容颜焕发、光彩夺目,历久弥新、与时俱进的人民商场,大有所为,大有所成。

1984年,人商应“东风”而生,因“春风”而兴,御风而臻至大成。

上世纪80年代中期,二汽(东风汽车公司)超越一汽,十堰成为全国最大的汽车工业基地。为了能够给二汽职工生活提供优质服务,经当时的十堰市政府批准,决定在城市中心区的六堰地带兴建一座大型商场。可以说,人商在起步阶段就享受了无限风光,为未来发展壮大打下了坚实基础。

沐浴着改革春风的人商时刻不忘捕捉风向变化,及时调整航向。1993年,人民商场跨行业兼并濒临破产的市国营酿酒厂,通过盘活酒厂闲置土地资源,一举解决了商品仓库和员工住宅用地的燃眉之急。1994年9月,人民商场经营面积一举增至

12000平方米,并配置了包括中央空调、自动电梯、背景音响系统等在内的先进设施,大幅提升了商场购物环境的舒适度和便利度。2002年,人民商场销售额名列“全国大型零售企业单店销售排名”第89位,业绩骄人。2003年6月,人民商场因势利导,确立百货、家电、超市三大业态的鼎立格局。2009年,武商集团以1.3077亿元收购人民商场100%股权,人民商场迈出实现跨越式发展的关键一步。

加盟武商集团后,人商2011年在旧址基础上建成了体量14万平方米的六堰购物中心,业态涵盖时尚百货、家电、餐饮、真冰溜冰场、KTV、电玩城、教培、3D影院及儿童娱乐中心等,是十堰首家集购物、

美食、娱乐、休闲于一体的一站式消费综合体。它的出现,极大改变了十堰人的生活模式,越来越多的消费者逛商场不再是简单的“买东西”,而是“一站式”解决休闲、购物、娱乐等多种需求。从此,人商不仅有了更大的平台,而且有了更广阔的成长空间。同年,人商总销售额首次突破10亿元大关,上交利税逼近5000万元,比上年增长31%和116%。截至2018年,人商总销售额17.5亿元,上交利税超8000万元,为十堰商业发展作出了不可磨灭的贡献。

可以说,人商的每一次转型,都是一次成功的起跑。一次次御风前行,奠定了人商的领跑者地位。传奇领跑,故成其大。



上世纪80年代的十堰市人民商场



如今的武商十堰人民商场

胸怀大志 厚德载物

十堰的中心在哪里?众口一词的回答是六堰。

六堰的核心是哪里?脱口而出的回答是人商。

占据十堰中心城区核心商圈的显著位置,人民商场绝不是坐享其成。可以说,人商对六堰商圈的形成有着开拓之功,是人商塑造并影响了十堰整体商业格局,并持续影响着十堰未来商业发展方向。

人民商场的诞生一举改变了六堰的命运。以人商为枢纽,十堰城市的规划建设也形成了以六堰为中心的格局。如今,无论十

堰城市未来向那个方向建设延伸,六堰都是起点。最鲜活的证据是,我市最主要的公交线路都会经过六堰,我市大多数通往县市区公交车都以六堰为起点,六堰和人商是十堰最方便到达的地方。可以说,人商奠定了六堰的中心地位。

人商从未因占据十堰核心区位而降低对自身的要求。相反,人商总是尽最大可能发挥辐射力和带动作用,促进商业蝶变,促使我市商业整体做大做强。人商的贡献有目共睹:从“全国百城万店无假货活动示范店”到“全国守合同重信用企业”和“全国商业诚信

企业”,人商在悄然净化和改善着我市商业生态;从“无因退换货”到“365服务”,人商在积极引领和改变着我市商业整体服务质量,推动着我市商业升级,让车城百姓真真切切享受到更好的消费环境、更好的服务质量和更好的生活体验。

人民商场以六堰为中心布局发展,如今,六堰购物中心已成为市民购物、休闲、娱乐的首选之地;人民商场北京路店填补社区购物中心空白;人商家电成为持续占据十堰家电市场半壁江山的行业领军品牌。如今,站在新的发展阶段,人商六堰购物

中心将在贴近消费者上持续发力,提升一楼的现有格局和定位,着力引进一系列接地气的品质好的轻奢品牌,兼顾品质、潮流、时尚和精致于一体,顺应消费新变化,满足消费新需求。人商北京路店将通过对物业设施的时尚化、现代化改造,同时调整经营结构,打造成为一个精致、时尚的微型奥莱购物中心,为十堰的顾客奉献一个崭新的人商北京路店,树立社区型购物中心的新标杆。人商家电同样也在持之以恒地追求给顾客带来更好的生活品质和场景体验,不断做着从传统营销到生活方式交互体验的改变。“在这里,家电不再是冷冰冰的商品,而是可以给你热气腾腾的生活场景。”2019年,人商再次对四个家电外卖场进行提档升级,进一步打造生活化、场景化的家电体验中心、消费中心,给顾客朋友全新的家电选购体验。

随着“90后”已经成为主流消费群体,人商再次顺势变革,通过个性化和场景化的营销引导消费升级,给新兴消费群体惊喜,让他们成为忠实的人商顾客。如今的人民商场打破了传统商业以购物为主导的模式,构建出了一个由完整的嗅觉、听觉、视觉、味觉组成的体验式社交平台,俨然更符合十堰人的消费需求,给十堰市民带来了更加丰富多彩的高品质生活,也为十堰打造区域性中心城市增添了有分量的砝码。

近年来,人商秉承“找差距、重品牌、提品质”的调整理念,在“品牌优化”上做文章,淘汰一批市场弱势品牌,为经营升级腾挪空间,代表着十堰消费高度和形象。人商正在有针对性地推进为广大消费者营造一个有生气、有活力、有温度的社交平台的探索,为十堰市民带来更加丰富多彩的高品质生活。厚德载物,故成其大。



朝气蓬勃的人商团队



品牌云集的人商卖场



舒适整洁的人商购物环境



位于十堰核心商圈的武商十堰人民商场

服务大众 以人为本

在人商购物,放心、安心、舒心、贴心、暖心,早已成为十堰人的共识。

百姓放心,群众满意,是对一座商场的最高赞誉。说来容易做起来难,正是在一场场关于诚信的服务实践中,人民商场愈发清晰且精准地将消费者置于商业发展的核心地位,并顺理成章地推出了“顾客满意工程”。

在人民商场建立的以顾客满意为中心的服务体系中,“一切从顾客需要出发,一切为了顾客满意”成为最核心的服务指导思想,并引发了包括“无风险购物”、“一站式退换货”及“超值服务”在内的一系列人商经典服务模式——

2008年5月,人商先后推出了“一站式退换货”和“超值服务”两大前瞻性服务举措。“以前顾客退换货需要层层审批,现在出现有争议的退换货事件后,直接由柜台或客服进行处理,减少了顾客退换货的环节和程序,更大程度上方便了顾客。”人商工作人员说。

2015年,人商正式推出“人商365服务”;365天真诚为每一位消费者服务;追求比360度更为全面和细致的优质服务。母婴室、温水系统等硬件升级,便民雨伞、婴儿车、残障车、宠物推车、充电宝出借,英语导购及顾客咨询等便民服务……想顾客

之所想,急消费者之所急,人商在服务领域坚持“创新无止境、服务无小事”,似春风吹拂着车城消费者的心扉,极大地拉近了消费者与人商的距离。达则兼济天下。人商人深知,企业的发展壮大离不开车城百姓的信任和支持,而为车城人民奉献光热,则是为企业凝聚更为深厚的发展动力。多年来,人商在上缴利税、提供就业岗位、服务百姓生活等方面当仁不让,成绩有目共睹。企业始终积极响应市委、市政府号召,积极投身各类社会公益慈善事业,不遗余力参与精准扶贫;无偿献血,用热血传递爱心,用奉献尊重生命,为十堰的医疗用血作出了贡献;情系秦巴山“希望厨房十堰公益行动”慈善活动,为贫困山村的孩子捐资25万元……在成功引领我市商业发展的同时,人民商场交出了一份沉甸甸的慈善成绩单;在成功开创我市商业格局的同时,人民商场承担起更大的社会责任,让人商成为“仁商”的代名词,用“仁商”树立企业形象,展现文明风采。仁者爱人,故成其大。

老子《道德经》有云:以其终不自为大,故能成其大。始终引领十堰商业风潮,始终代表十堰商业高度的人民商场,因大视野成就大格局,以大担当成就大事业!