

商贸潮流趋势报告

数据生意

新零售重新定义商场

记者 薛智谊

2016年，马云提出了新零售、新制造、新技术、新能源和新金融，简称“五新”。银泰百货和盒马鲜生被视为阿里巴巴新零售的两个样本。

新零售被提出有两年多时间了，目前发展得怎么样？9月21日举行的云栖大会银泰峰会上，银泰百货首次正式发布百货新零售样本。阿里巴巴CEO张勇通过视频表示，银泰商业的新零售改革已取得多方面进展，今后没有实体店和线上店的区别，只有是不是数字化门店的区别，数字化是百货业重新定位的前提。

零售是信息流、资金流、物流的组合。新零售在这“三流”方面是如何做的？记者日前分别在宁波的银泰百货东门店和杭州的武林银泰进行了体验。



线上线下高度融合

记者昨天在银泰百货东门店先逛了一圈，感觉店里面貌相比一年多前已焕然一新。

在商场寸土寸金的地方，银泰东门店的过道就达3米，宽敞自由，走在其中没有传统百货的局促感。店里的装修也富有格调，采用了黑色裸顶。几个集装箱被搬到了运动服装区，上面的涂鸦闪耀着时尚、年轻的元素，一改传统百货的沉闷。七楼全部增设为餐饮区，吸引了涌上外婆桥、留夫鸭等10多个品牌入驻。这里的“类商业中心”的格局一览无余。

在一家男装专柜，记者看上了一件标价为590元的T恤。考虑到自己是银泰365会员（年费365元），可享受现有折扣基础上9折优惠，付款时就打开了喵街APP，点开了付款二维码，售货员用云POS扫描就完成了支付。打出的小票显示，这件衣服打了9折。在支付环节，避免了以前的排队付款。

“目前，银泰百货的喵街电子会员宁波有60多万，其中365会员宁波有10万。”银泰东门店企划部负责人赵小姐介绍，银泰所有的门店都打通了，消费者可以通过喵街APP在国内任何一家银泰店购物，还可以自由选择场景，线上购物7天到店自提，或者线下购物定时达、任性邮。

记者在杭州武林银泰体验到的新零售似乎更“新”，俨然已经是一个依靠大数据驱动的智慧门店，不仅有App下单到店自提或送货上门，而且还有触摸屏下单购物，商场里开设有电商线下体验店。在线下单后，会有机器人或工作人员在门店拿货再快递给顾客，门店相当于一个仓库，在实现销售的同时也拉动了在线货物销售和配送。

“武林银泰是一个样板，不久的将来，宁波银泰店也会实现。”银泰东门店相关负责人介绍，为了发展新零售，去年公司花了1亿元重金对东门店进行了重装升级。

在两家银泰百货店，记者在比对了喵街和店里的部分商品价格，发现线上线下价格一致。

“我们所有产品，线上线下价格是统一的。”银泰百货首席架构师“晓浪”介绍，如今，线上和线下的边界逐渐模糊，银泰的客户群和电商客户群也已经高度重合。

银泰百货新零售第一学期成绩单

- 500万+ 会员数
- 58% 商品线上化比例
- 62家 门店
- 18% 门店坪效同比增长
- 18家 新增运营门店
- 90% 顾客通过手机完成购物

买买买的多种组合方式

线上 线下 线上+线下 线上+线下+线下