

# “两只手抱的肯定比一只手抓的要多得多”

## 宁波苏宁总经理吴俊解读苏宁互联网转型

□记者 徐若晖

随着产品消费进入理性时代，产品的差异化、物流的强大保证、一站式购物的思路以及人才的培养，将是消费者对于渠道商能力肯定和信任的基础。电商发展如何？苏宁的互联网转型又该怎样？随着今年3·15的到来，记者专访了宁波苏宁云商总经理吴俊。

►易购直销区已经覆盖宁波苏宁16家门店。



### 苏宁互联网转型全面提速

020就代表了苏宁转型的趋势。当下，苏宁的战略是“旗舰店+互联网”，线上线下实现融合发展。就拿天一广场超级店来说，店内设立了苏宁易购自提点、快速点、网购专区等等，现在在苏宁可以实现“线上下单，线下提货”，也可以“线下体验，线上购买”。此外，宁波旗舰店都已经实现WiFi覆盖，顾客可以更加便利地在店内比价并选购。

与此同时，苏宁的转型也体现在营销的思路转变上。苏宁要求销售人员都能够主动运用社交化营销工具与顾客互动，拓展促销推广平台，让零售行业从电商时代迅速升级到移动购物时代。吴俊给记者算了一笔账，假设一位销售员的微信里有50个好友，而这50个好友又都有200个粉丝，销售员通过自己的微信推介产品信息和服务信息，可以影响到1万人，而这是传统的营销方式无法比拟的。目前我们也在积极维护官方微信、苏宁易购APP，力图通过自有和大众社交化媒体与顾客互动，实现一对一的产品咨询、使用建议、售后解答等多样化的服务。

### 跳出家电范畴 给顾客更多选择

产品依旧是苏宁互联网转型重点，苏宁易购上

线四年以来，让苏宁从3C家电领域延伸到了全品类的采购，囊括日用百货、图书、母婴美妆、生活金融等多品牌经营，让苏宁跳出了家电的范畴，实现“超电器”经营。

从首层意思来讲，这就好比两只手抱的肯定比一只手抓的要多得多。除家电品类以外，苏宁易购其他品类的提升必将成为今年苏宁销售的增长点。

### 苏宁双线推 “15天无理由退换货”保障服务

今年3·15，苏宁正式推出了“15天无理由退换货”，就体现了一切以用户为中心的互联网核心思维，而这在零售业应该尚属首次。3月，消费者在苏宁门店、苏宁易购购物，只要是符合国家无理由退换货条件的所有商品，将可以享受在国家新消法规定的在7天无理由退换货基础上再延长8天。

“与国家新规相比，一个是无理由退货的时间更长，一个是除了线上网购，线下实体店也可同时享受，这在行业里肯定会是新的服务标杆；而从另外一层意义来看，也是苏宁服务与价格两手并举的体现。”吴俊表示。

与此同时，在日常服务中苏宁也推出了24小时的投诉解决机制，客服热线一旦接到投诉，苏宁规定必须在15分钟内给予顾客电话回复，并要求在24小时内快速解决消费者投诉的问题。

## 真爱传递 欧迪芬粉红丝带关爱女性活动月温情进行中

乳腺癌已经成为影响女性健康生活的杀手之一。而1992年由美国发起的“粉红丝带”活动亦已成为全球最有影响力的乳腺癌防治活动。2014年3月1日—31日，宁波银泰百货东门店携手欧迪芬国际集团推出“健康时尚女人 从关爱自己开始”活动，以实际行动给每一位女性送去关爱。

乳腺癌是人类最常见的一种恶性肿瘤，也是女性主要恶性肿瘤之一。乳腺癌在我国各地区的发病率并不相同，在世界上我国虽属女性乳腺癌的低发国，但近年来乳腺癌的发病率明显增高。尤其沪、京、津及沿海地区是我国乳腺癌的高发地区。以上海最高，1972年上海的乳腺癌发病率为20.110万，1988年则为28.10万，居女性恶性肿瘤中的第二位。

为了让女性朋友正确认识并预防这一疾病，在“三八”节这个仅属于女性的特别节日里，银泰百货东门店结合欧迪芬已有的产品特点，通过宣传“做曼妙时尚女人，从关爱自己做起”来体现欧迪芬——要做最关怀女性第一品牌的理念。

在本次活动中，增设了有女性自身健康保健宣传、乳腺癌疾病的预防治疗、宁波乳腺癌救治基金会的捐赠等环节，这也是主办方为了让更多的人加入到粉红丝带的公益活动中，把正确的预防方法传递给身边的每一位女性。

徐若晖

## 高温瓷像 情满清明

清明，人们祭拜扫墓，你会发现现在很多墓碑上贴着已故人的瓷像照片。每当人们上坟祭拜，如果看到自己亲人墓碑上有一张栩栩如生的生前照片，你立刻会有一份亲近感，仿佛有那种亲人还活着的感觉。这也是对逝去亲人的纪念和尊重，所以这种形式也越来越被现代人接受和模仿。

但目前老宁波们却很难在市面上找到做瓷像的地方了，真正会做那种高温瓷像的商家又少之又少。以前会做高温瓷像的一般都靠手工画的，缺点就是不逼真。有的瓷像看起来做得还不错，但却是低温做瓷像，很容易褪色，靠肉眼又真假难辨。

近期笔者在宁波城隍庙商城（国泰街内）发现有一家东方数码摄影室，专门制作高温瓷像，已经有比较长的时间了。他们经过多年来对高温瓷像的研制和摸索，采用电脑数码画像与高温瓷像打印技术相结合，再经过800℃—1000℃的高温烤制，成功地制作出图像逼真、色彩丰富，而且永不褪色的高质量瓷像。不仅如此，城隍庙的高温瓷像还有制作速度快、价格低的特点，赢得了广大客户的青睐与好评。

Hisense  
新电视 新生活

海信郑重承诺  
30天包退换

# 品质海信 十年辉煌



扫一扫二维码  
更多惊喜等你

## 3·15 海信4K VIDAA抢购节

购多款电视享千元优惠

海信4K  
影院电视

## 新品上市

海信XT900系列



XT900系列  
海信ULED 怦然心动的影像之美

让普通电视变智能  
电视仅需一步！

海信智能电视  
最新换代“智能”  
让普通电视变“智能”

海信语音平板电脑  
仅售999元

海信智能电视  
仅售499元