



咖啡吧+网店+试吃站+…… 传统超市打优化体验牌谋突围

□记者 朱一丹 通讯员 吴国兴

超市里开辟“客户驿站”，顾客逛累了可以坐下来喝杯自助咖啡，还能免费上网、打印；跨境购商品能在超市内“眼见为实”，既可现场购买，也能网上下单坐等送货上门……

近日，记者在走访中注意到，面对顾客流失、业绩下滑的经营困境，甬城不少超市纷纷开始主动“求变”，尝试通过增强个性化购物体验，来提升顾客满意度。



逛超市逛累了，顾客可以坐下免费享用一杯咖啡。 记者 朱一丹 摄

见闻／ 顾客逛累了，超市说咱有咖啡吧

上个周末，当记者来到位于鄞州区的麦德龙超市时，看到了一个全新的购物场景。

记者在超市入口右侧看到，这里新设立了一个“客户驿站”，“驿站”内摆放着数把小沙发，吧台上还有几台咖啡机。“顾客逛超市逛累了，可以在这里坐下歇会儿脚，品尝一杯自助冲泡咖啡。”一位超市员工告诉记者。记者注意到，这个“驿站”内还配备了电脑、打印机，顾客通过连接免费无线网

络，可以在这里上网查询、打印订单等。

记者通过采访了解到，“客户驿站”只是该超市近期为提升客户满意度而推出的多个项目中的一个。据介绍，该超市还新推出了顾客“无忧维修”服务，按其规定，若顾客先前在该超市购买了电视机、微波炉等，产品若需维修，可以免费租用超市门店内的备用产品。此外，超市还专设了试吃站等。

见闻／ 顾客说饿了，超市为你现场烤牛排

为了让顾客有更好的体验，除给人免费喝咖啡，更有超市专门为部分“好吃”的顾客配备了大厨。

如上个月刚在甬城开张、人气爆棚的西选超市，就是这样的。记者近日前往该超市生鲜商品区时看到，这里有不少国内外的美味食材在售，如牛排、海鲜等。而有意思的，除了现场展示，顾客如果

很想品尝这些美食，居然还可以现场请这家超市专门配备的大厨直接加工，然后顾客现场就可以大快朵颐。比如说，当顾客想吃新鲜的牛排，但又觉得自己煎牛排技术不够，可以先在这家超市的生鲜冰柜里挑一块中意的牛排，然后让冰柜边上的超市厨房免费帮忙加工，十来分钟的时间，一块牛排就能煎好，还可以浇上黑胡椒汁，配上一杯果汁，现场美美地享用一顿。

见闻／ 顾客想海淘，超市推出“现场版跨境购”

今年以来，越来越多消费者喜欢上网通过跨境购平台淘海外商品。而记者注意到，眼下宁波已有传统超市专门在超市卖场内摆出了“眼见为实”的“跨境购”。

记者走访注意到，在华润万家超市卖场内，常可看到几位超市工作人员专门摆出了一个“e万家”摊点，同时现场展示了多种境外商品。

“网上海淘最大的不足之处，在于顾客看不到实物。如果顾客能在下单前先在超市中切身体验

过实物，那可以对该商品的品质、性能等有更深入的了解。”华润万家一位工作人员告诉记者，在超市门店设立跨境体验区时，他们特意精心挑选了几十种“e万家”网上畅销的跨境商品，包括进口尿不湿、面膜、食品等，在实体超市的体验区内展示样品，每个商品旁还有专门的二维码可供扫描。顾客通过扫描下单，之后只要坐等快递送货上门就可以了。部分已完税的现货进口商品，顾客也能直接当场购买带走。

专家意见 传统超市如能扬长避短，仍有无限潜力

近年来，甬城超市不少业内人士都有一个共同的感受，传统超市生意越来越不好做了。

来自宁波市商务委的监测数据显示，宁波连锁超市在2012—2014年已经连续3年呈现低迷态势，其中2014年全年，全市重点监测的8家连锁超市实现零售额74.8亿元，同比下降4.7%，其中有4家出现负增长。在今年十月份，虽然有国庆黄金周的拉动，8家连锁超市共实现零售额5.8亿元，同比增长7.6%，但其中依然有3家超市出现负增长。

与此同时，宁波传统超市“关店潮”也在继续。今年以来，就已经有江北万达乐购超市、农工商超市、新华都超市等关闭门店。

“近两三年来，电子商务的迅速发展，使传统超市失去了商品价格上的优势。在难抵颓势的情况下，宁波传统超市纷纷开始转型谋生路，特别是今年下半年以来，传统超市主动求变的态势越来越

明显。”市商务委市场流通处相关负责人告诉记者，虽然电商对传统超市零售业带来不小冲击，但线下实体店依然有着网店无法取代的好处。

“顾客在实体超市选购商品时可以触手可及，真实实的货物摆在眼前，让人一目了然，而且能随时付款立即带回家，省下了网购的时间、配送成本。同时，顾客对实体超市商家的信任度、依赖度是网店无法比拟的。还有一点，实体超市可以在增强顾客消费体验上好好做文章，如提高优质、个性化服务，让顾客有更舒适的购物体验，这些都是传统超市相比网店在吸引客流、挖掘商机上的优势之一。我们鼓励传统超市转型升级，像今年‘双11’、‘双12’期间，欧尚、世纪联华等超市里都被挤爆，销售额数倍增长，反映出传统超市只要能扬长避短，发挥自身优势，还是有无限巨大的潜力可以挖掘的。”该负责人认为。

宁波上榜 中国最具投资吸引力城市

本报讯(记者 朱一丹 通讯员 王芳) 记者昨从市商务委获悉，在近日举办的“2015经济全球化与中国城市创新发展论坛”上，宁波获评“2015年度中国最具投资吸引力城市”。

一直以来，外商投资在宁波经济发展中具有举足轻重的位置。据市商务委统计数据显示，今年1—11月，我市利用外资继续保持增长。前11个月，宁波累计批准外商投资项目393个，总投资106.9亿美元，合同外资66.9亿美元，实际外资38.8亿美元，合同和实际分别同比增长1.4%和7.8%。从产业来看，第二产业实际利用外资22.12亿美元，同比增长40.6%，其中交通运输设备制造业实际利用外资金额达到去年同期的12.2倍，占二产总额的39.4%。从引资来源结构看，欧洲国家投资成倍增长。1—11月，来自德国、英国的实际利用外资分别是去年同期的31.5倍和16.3倍。

“2016年是‘十三五’开局之年，我们将继续切实维护外商和外商投资企业的合法权益，为在甬外商投资企业创业发展创造良好的条件。也希望各位企业家积极寻找业务机会，不断扩大在甬投资。”在昨天举行的宁波市外商投资企业迎新恳谈会上，市商务委主任陈秀忠表示。

我市开展净水器产品质量整治 一批不合格企业被查处

本报讯(记者 徐文燕 通讯员 董巍) 记者昨天获悉，由市质监局和市卫计委联合开展的为期半年的净水器产品质量整治提升行动近期已经结束，对排查中发现的问题一律予以查处，先后共查处了4家企业。

我市是全国净水器重要的生产基地之一，全市共有净水器整机生产企业68家，卫生许可批件500余张，产量约占全国的50%左右。虽然我市拥有沁园、浪木等全国著名的净水器企业，但由于该行业进入门槛低，有许多中小型生产企业和一些家庭作坊式的企业，净水器产品质量存在良莠不齐现象。净水器的主要问题有电气安全性能未达标，净水流量不合格，菌落总数超标，以及重金属超标等原因。

去年年底，国内多家媒体对净水器行业进行了深入的报道，曝光一些企业的产品不但不能净化水质，还可能导致重金属含量超标问题，其中，我市共涉及11个批次，有4批次不合格，这说明我市净水器产品质量问题较为严重。

记者在采访中了解到，通过专项整治提升行动，广大净水器生产企业质量意识普遍提高，领证企业数量增加，许多企业改进生产工艺和生产流程，采购高质量的滤芯，重新修改产品使用说明书，严格按标准组织生产。同时，我市有11家净水器企业先后向国家质检总局作出了的质量承诺。在11月份市质监局和市卫计委对净水器产品联合验收专项监督抽查中，共抽查我市净水器企业60批次，经检测，全部合格，初步达到了整治预期目的。

新闻延伸

正规厂家的净水器 可通过卫计委网站查询

专家提醒广大消费者，如果是直饮，应尽量选择反渗透机或纳滤机，若洗漱用则可以选择其他类型。反渗透机和纳滤机的优点是，水质安全，能除去水中各种有害杂质。其缺点是耗电，有电气安全问题，价格较贵。一般净水器的优点是大部分型号都不用泵，不耗电，无电气安全问题，价格便宜，其缺点是去除水中污染物效果较差，煮水的容器易结垢。

消费者需要注意的是，按照《生活饮用水卫生监督管理办法》规定，无论是国产还是进口的净水器，生产厂家必须取得上级卫生部门的卫生许可批件，因此，正规厂家生产的净水器可以通过卫计委网站查询。