



# “创新”驱动20年 缔造甬城商界“常青树”

## ——暨宁波二百新店开业20周年

回首来时路，宁波二百已经和甬城百姓结缘半个多世纪。

在新店开业之后的20年商业里程中，宁波二百坚守“诚信”、“创新”、“服务”三大理念，以诚信为商业之本，给予顾客放心的消费保障；以创新为内核驱动，给予顾客全新的消费业态；以服务为市场先导，给予顾客优质的消费体验。20年春华秋实，任凭商业格局风云变幻，宁波二百始终以宁波商业“常青树”的形象，创造出一个又一个商业辉煌，铸就甬城消费者心中的品牌经典。

### 【业态创新】 追随市场脉动，彰显商业活力

从国营百货到成功上市，再到转型为现代百货零售的标杆，没有“与时俱进，敢为人先”的勇气和高瞻远瞩，在市场的浪潮中必然无法成功。20年来，宁波第二百货商店紧扣市场脉搏，紧随消费热点，在经营之路上不断调整，锐意进取，走出了一条深具“二百”模式的商业变革之路。

2004年，宁波二百面对日益细分的消费市场，毅然退出占商店销售三分之一的家电经营，扩大服装经营规模，当年实现销售、利润同比双双超增。

2013年，宁波二百审时度势，调整扩容，商场经营从原来的四层扩建为六层，总面积达到28000平方米。同时调整经营定位，致力于打造以“女性消费、家庭消费和中老年服饰消费”为重点，“知名品牌、中档价位、满意服务、面向大众”的中心城区时尚百货店。

2016年，宁波二百在外立面升级改造的同时，经营格局再一次华丽转身。一楼商场以黄金珠宝经营为龙头，经营面积扩大到4600平方米，引入了谢瑞麟、Bloves、上海老庙、曼卡龙、周大生等著名黄金珠宝品牌；翠玉斋、玉缘福等玉器品牌；欧诗漫、福文堂、时光之泪等珍珠/琥珀蜜蜡专营品牌；使二百一楼商场成为全方位涵盖各珠宝品类，品牌独占性强大的销售专区。

2017年，一楼商场再度提升调整，时尚珠宝名牌潮宏基、城隍珠宝、佐卡伊珠宝相继落户二百。调整后的一楼商场，黄金珠宝、翡翠玉器、琥珀珍珠、时尚名表等品类更为齐全。汇集了周大福、周生生、潮宏基、老凤祥、中国黄金、通灵、曼卡龙、和玉缘等20多个著名品牌。无论是经营面积、品牌数量、店铺形象，还是商品陈列、售后服务，均名列省、市同行前茅，成为浙江省百货行业首个黄金珠宝一站式购物体验中心，“买黄金珠宝，到宁波二百”的概念，更是深入人心。

二楼商场，将原先分散的鞋类品牌统一纳入二楼，重新组合成女鞋部、男鞋部以及户外运动三大业态，总面积达5000多平方米。通过扩大专厅的面积，营造出环境动静相宜、视野开阔，业态品类丰富、组合独特的“鞋城氛围”。

三至五楼商场通过渠道资源优化，进一步提升了

品牌质量和消费体验感。通过引进了洛呗一、宜施丽尔、米露嘉儿等时尚品牌，营造出“轻奢、优雅、荟尚”的特色。中老年客群一直是二百重要的消费群体之一。此次调整，将仕女装、中老年女装、羊毛羊绒衫整合至四楼一个楼层，为众多老顾客营造“一站式”试衣搭配的便捷空间。

六楼商场的家纺床品，汇集了博洋、维科、富安娜、紫罗兰、罗莱等国内著名家纺品牌。博洋家纺集年销售额1600多万，创造了家纺行业销售之最；新近精装开业的富安娜家纺专厅，完美打造“艺术家纺家居”新概念；在诸多家纺名品的热捧下，宁波二百一举成为国内“家纺床品第一店”。

经过不断的调整，如今的二百市场定位更加精准，经营格局更显特色，美陈布置更为时尚，消费体验日趋完美，实现了外表与内涵的璀璨蝶变。

### 【服务创新】 深耕服务模式，保障安心消费

20年来，宁波第二百货商店之所以能够一直屹立于宁波城市核心商圈，深受甬城消费者的信赖和喜爱，除了不断致力商场业态创新，打造符合大众时尚定位的消费空间之外，“以诚信为本，以服务取胜”的战略更是宁波二百始终保持强大商业竞争力的一把利剑。

恪守着“让顾客放心、称心、舒心”的经营理念 and “二百天地，老少无欺”的服务宗旨，宁波二百不断创新服务模式，优化服务质量：倡议“无理由退货”并在全市推广；首创“投诉不出门”，连续多年保持在宁波市消协的零投诉，自2000年以来一直保持着“全国百城万店无假货示范店”荣誉称号，连续多年被评为浙江省诚信企业。

值得一提的是，在宁波二百做大做强黄金珠宝品类的同时，商场特别设立了黄金珠宝“6S服务中心”——集专属顾问(Sale)、贴心服务(Service)、维修保养(Sparepart)、个性定制(Selfhood)、回购置换(Share)、检测鉴定(Sensing)于一体，令顾客买时称心，用时放心，售后体验舒心。

20年间，宁波二百先后培育出了一大批服务意识强、业务精湛、技术过硬的先进模范，涌现出了5名宁波市首席工人、4名浙江省劳模、2名全国劳模。她们中既有党的十七大代表、服务明星周灵芝，又有近年来崭露头角的技术能手夏波娜、徐燕波、周婕、吴虹、王春雅。今年，宁波二百新成立了“徐燕波”工作室，创建劳模服务团队，积极开展岗位练兵，着力弘扬工匠精神，努力培养新生代服务明星，再创二百独特的服务品牌。

秉承着严谨而细致的服务精神，宁波二百在其自身的商业发展之路上收获了辉煌荣誉，2006年通过ISO9001认证；2007年通过ISO14001认证；2009年被商务部评为“金鼎百货店”，同年又被命名为“全国和谐商业企业”；2014年全面导入卓越绩效管理模式；2015年通过OHSAS18001认证，并荣获海曙区

这是一家老店，诚信为本，历久弥新，口碑传承了67载；这也是一家新店，旧址新建，华丽蝶变，用一次次创新变革，转型升级，在繁华的三江口屹立于20年，生意盎然！

宁波第二百货商店，一块宁波人心永恒不变的“金字招牌”。

从1960年的中国百货公司浙江省分公司宁波市支公司第二门市部，到1968年东门口第一家百货商店，到1997年原址新建的第二百货正式开业，至今，正是宁波二百新店开业20周年。



区长质量奖；2016年导入6S管理，同年4月再获宁波市商贸流通企业创新奖；7月被评为宁波市服务业百强企业，品牌价值连年攀升，由2012年的12.7亿元一路攀升至2016年的25.4亿元。

### 【体验创新】 深化远见战略，打造特色亮点

一个企业，要永葆活力，创新是根本。在瞬息万变的市场经济中，宁波二百始终以战略的眼光，努力优化顾客体验，在环境多变的零售市场中，不断强化竞争优势。

2012年，针对市场上普遍存在的“买金容易卖出难”的痛点，宁波二百首推“实物黄金无限制回购”模式——不论银行、商家出售的各类黄金产品，还是金条、金币、金手镯、金项链，甚至黄金挂件、摆件，均可实现无限制回购。以往银行、商家只认“自家品牌”的行业潜规则被彻底打破，真正解决了黄金这一硬通货的流通难问题。

2014年，宁波二百推出全新贵宾卡，刷新贵宾卡各项服务功能，让顾客一卡在手尽享优惠，积分兑换惊喜不断。

2015年，宁波二百完善网络基础工程，实现店内WiFi全覆盖，全面启用支付宝、微信支付。

2017年，宁波二百成为全国首家成功推行增值税电子发票(+卷式发票)的百货商店，同时全面启动专柜收银。

此外，宁波二百已成功升级企业LOGO，全新启用新VI导视系统和LED视屏广告系统，随着“岁月恒美”主题的横空出世，宁波二百与东方热线婚博会、宁波电视台有缘一线牵栏目等婚庆产业链品牌强强联手，着力打造“婚庆主题百货”的新概念。

20年来，在诚信为本，创新驱动，服务先行的理念下，宁波第二百货商店实现了长久稳健的发展，累计荣获宁波市、浙江省乃至全国的各种荣誉称号达232项，赢得了社会各界的广泛认可和赞誉，被宁波市人民政府授予“新中国成立60周年宁波最具成就企业”，被社会各界誉为百货行业的“老字号”、宁波商界的“常青树”。

回望20年，宁波二百风雨兼程，不忘初心；展望未来，宁波二百志存高远，勇于超越。更精准的定位，更优化的业态，更时尚的品牌，更贴心的服务，更多元的营销，这家百年“老”店在自身的商业变奏之路上，正焕发出更多更“新”的魅力。