

# 年底购物狂欢

## 会员制模式成就山姆高光时刻



山姆今日宣布开启新一轮全国范围内价格调整,继今年十月宣布价格投资计划以来,山姆已将百余种商品价格下调,包含了畅销多年的明星商品和知名品牌商品。同时,上海卓越会员周也于今日启动,自12月12日至12月25日,部分商品将有卓越会员专享价格。

### 拒绝套路

#### 山姆将长期持续调价进行到底

相比刚刚过去的双11和双12狂欢节,山姆的商业逻辑显然很不一样。区别于电商的短期大促方式,山姆是建立在会员制基础上的长期、主动价格调整,通过给会员带来持续优惠的好商品赢得信任和好评。

今年10月以来,山姆连续开展了两波大范围调价,新的一次调价活动已于12月12日开始,总共有上百款商品以更低的价格回馈给会员。据山姆会员商店的工作人员介绍,新一波调价的商品主打自有品牌的日常生活所需,比如Member's Mark烘烤腰果,原价158元,现价只需112.8元,Member's Mark特级初榨橄榄油调价后仅售42.8元,还有仅售59元的德国进口的Member's Mark牛奶,以及部分会员常常购买的生鲜商品。除此之外,随着各种节日交替而来,适合当作礼物的节日季节商品也有不少提前调价,给不同年龄和需求的会员选择。比如小朋友都喜欢的原味松露状巧克力和黄油曲奇饼干,中高端家庭常备的特级初榨橄榄油、精选红藜麦和枸杞,还有特别适合送亲朋好友的时令水果、达马邑庄园红酒和家庭电器等。

天底下买东西的人心理大都一样,都希望自己买到的商品又便宜又好用,在会员制模式下,会员并不关心究竟是什么商业运作方式,他们关心的是能否获利。山姆已经连续两年对1000种畅销商品进行调价,平均每年的调价幅度在10%以上,这种简单、直接的让利会员,让之前备受双11“折磨”的广大消费者拍手称快。除了这波调价商品,会员再买点日用品比如贝德玛洁肤液、Member's Mark麦卢卡蜂蜜等,办理会员卡的钱轻轻松松就赚回来了。

不光如此,针对会员的需求不同,提供的商品优惠也不同,深入了解会员所需,这才是真正打动会员的优势所在。

### 挖掘真实用户需求

#### 高段位玩家的新思考

会员制模式在国外火了之后,中国不乏对会员制的推崇者,采用会员制模式的商家也有不少,但山姆对会员制的洞察显然更加深刻。



的很多家庭,希望买东西不用费心挑选,山姆的商品只有4000多种,同一种商品只精选一两种质量最好的品牌,所以山姆在选品上非常严格。有些商品山姆更是拥有独家优势,就像采用谷饲100天的澳洲牛肉,源产地80%的牛肉都直接供给了山姆。门店还引入了价值百万的机器将澳洲牛肉切成薄片,不仅满足中国人冬季喜欢吃火锅的习惯,并且实现了澳洲牛肉也能“涮着吃”的高品质生活。

日用品里,比如山姆自有品牌Member's Mark卷纸,选择的则是大品牌代工厂,为了保障质量甚至还要求供应商为山姆进行专属的改良和设计,以便更好地服务中高端家庭的需求,从原料到出产成品的各个环节山姆能够做到完美掌控,正是源于山姆采购的匠人精神:始终将会员放在第一位。

其次,一家会员店到底能给会员带来哪些体验和权益是非常重要的。作为山姆的会员,除了可以买到精选自30多个国家的高端商品,还能享受足以填饱肚子的各种大分量试吃。其他的会员福利还有比如免费测视力,为家庭烹饪开设小课堂的山姆厨房等。山姆对卓越会员更优待了,每月享受2%的购物返利,一年最高可返6000元;每月一张免邮券,可在线上APP或是极速达上使用。

看明白了吗?山姆为会员节省的不只是金钱,更多的是时间、精力这种隐形成本,对于中高端人群来说,山姆提供的这种“复合价值”恰好是他们的刚需。

当越来越多的消费者被山姆吸引过来,庞大的会员量足以让山姆在与供应商谈判时,拥有强大的议价能力,从而在商品价格与会员数量上达成良性循环。这个时候,山姆与会员之间显然成为利益共同体,提前帮会员考虑问题也就是在帮自己留住会员,良好的购物粘性就是这么一步步在“需要与被需要”中搭建起来的。

山姆通过满足会员的实际或潜在需求,匹配了与之对应的消费权益以换取会员忠诚度。也就是说一旦与核心会员建立了信任强关联,这种持续的信任感就是激发会员办卡、续卡的源动力。

从本质上来看,山姆所做的一切都是以会员需求为导向,就如“卓越会员周”并非只是一场简单的购物促销行为,而是将会员与平台一起绑定为利益共同体,踏实为会员提供最好的商品,最优质的服务。作为山姆独有的购物IP,卓越会员周末未来是否能成长为足以抗衡其他电商大促的新型购物方式,还有待时间的验证。在此之前,我们不如留够耐心,只需静观其变。

记者 包佳



会员制的要义,当然是会员二字。自1996年进入中国以来,山姆对自己的目标人群有着清晰认知,山姆的定位就是高端会员制零售品牌,所以一般来山姆的大都是新中产潮妈、商务精英、资深购物达人、大家庭采买人等等。对于这类会员而言,真正需要的是什么呢?山姆通过20多年扎根在中国的经验,对消费者的心理“摸”得一清二楚。

首先,会员最在意的是商品的品质。成为山姆会员

