

315消费服务月拉开转型新起点

创新O2O落地，苏宁以“服务”为核心

3月5日，苏宁在济南举办了华东一区315消费服务月暨联动大促专题发布会，会上苏宁云商集团华东一区执行总裁、山东苏宁云商总经理陈琦表示，今年江苏、山东、安徽三省46个城市的各苏宁分公司、旗下乐购仕及苏宁易购，将再次发起“华一315”联动促销，加强线上线下联动，将其打造成强有力的消费服务品牌。在创新O2O模式的时代，今年苏宁将全面提升消费者体验，坚持“服务是苏宁的唯一产品”，315双线大促就是一个起点。

以用户体验为中心

今年将加快O2O落地

2月27日晚间，苏宁云商集团股份有限公司发布了2013年业绩快报。业绩快报显示，2013年公司实现营业收入1,054.34亿元，较上年同比增加7.19%，其中线上业务实现销售收入218.90亿元(不含开放平台)，同比增长43.86%。线上线下同步转型，销售业绩双线增长，对于苏宁来说，2013年是O2O战略布局年。

今年在苏宁春季部署会议上，苏宁董事长张近东强调“2014年是战略执行年，成效突显年”，并提出苏宁的互联网思维模式——“用户体验效果，经营创新讲效益，制度优化讲效率”。

在创新落地O2O的新一年里，“体验”将是苏宁产品突破的核心，或者说，“服务是苏宁的唯一产品”。

苏宁云商集团华东一区执行总裁陈琦表示，苏宁正加速推进O2O融合，根据以“产品突破”打造O2O融合的“极致体验”的理念，公司层面进行了架构优化和中高层人员调整。今年新成立了大运营总部，将原来负责线下实体店经营的连锁平台经营总部和负责线上苏宁易购经营的电子商务经营总部进行整

合，希望借此为消费者打造线上线下一致的消费体验。

同时，在消费者需求层面，移动互联网时代，苏宁动的是如何满足消费者多元化、个性化购物体验需求的脑筋。苏宁将把在电商平台多年来积累的互联网思维、互联网经验和互联网执行力全面运用在整个公司各个体系、各个业务板块，满足消费者突破时空、不同情境，随时随地购物的全局体验需求。

“我们定义的O2O不是指传统的从线上给线下引流，而是随时能在不同的平台间切换，不管在门店里、PC上、手机上、pad上，还是电视上，消费者想在哪买就在哪买。”陈琦表示。

根据苏宁的O2O创新落地规划，消费者在苏宁线上线下购物所能享受的体验包括售前、售中和售后自由顺畅的全域体验需求，视觉、听觉、触觉、味觉、嗅觉和互动等多元感知的需求，在付款时能有现金、刷卡、手机支付、网络支付、信用消费等多种付款方式的选择，以及送货上门、门店自提、自提柜取货等多形态的物流体验。

陈琦说，为保证用户体验，加快物流体系建设也是苏宁今年加速O2O落地的一项重点工作。据了解，截至2013年12月31日，包括济南的物流基地在内，公司在全国19个城市物流基地投入使用，另外



▲苏宁云商集团华东一区执行总裁、山东苏宁云商总经理陈琦

在长春、福州、武汉等近40个城市的物流基地今年也将重点建设完成并投入使用。未来将加快向第三方物流转型，并将推进第四方物流模式的探索工作，推动苏宁物流体系社会化经营战略的加速实现。

同时，推出余额理财产品“零钱宝”，收购团购网站满座网，获得联通、电信移动通信转售业务牌照，国际快递业务经营许可以及保险代理业务牌照等一系列举措也将为今年的全渠道O2O转型打下基础。

在山东，传统门店

将向互联网云店升级

据了解，苏宁进军山东市场

已有11年，目前已发展到80家门店。在今年苏宁再开200家门店的计划中，山东将新开门店15家，其中在济南有1个苏宁自建广场项目，青岛有2个苏宁自建广场项目。

“目前我们在济南的实体店布局还有空白，提升空间很大，接下来我们在山东也将实现双线融合的发展。”陈琦表示，今年山东在集团推进O2O融合战略的部署下，门店建设上将面临重新改造和定位调整，传统门店将从只承担销售职责的店面升级为互联网云店。

通过电子货架的多屏互动出样模式，沿着体验——商品展示——销售的链条扩大实体店门店职能，弥补线下实体店商品品类不丰富给满足消费者多元化体验带来的障碍。在门店硬件配套

上，将进一步在店内推出电子货架、电子标签和二维码墙，未来苏宁的实体店还是要走专业门店路线。同时，以互联网思维管理门店，通过大数据分析研究消费者的消费需求，从而提高产品竞争力，门店也将成为一个“网站”。

陈琦介绍，苏宁今年在山东新开的门店也将按照O2O互联网云店模式打造，进一步提升消费者在购物、服务、物流方面的全方位体验。“未来商业零售市场商业成败的关键，不是规模，不是价格，而是模式。”陈琦说。

今年3.15苏宁以服务取胜

推出15天无条件退换货

作为苏宁重磅推出的315消费服务月品牌，据了解，今年315国际消费者权益日期间，苏宁将全方位落实和开展家电价格促销和服务保障，苏宁服务卡全区域派送，消费者可以免费申领并享受到空调半价清洗保养服务，还将联合媒体开展服务进社区等公益活动。

与此同时，为提升消费者线上、线下购物的体验，苏宁在新消法关于网购七天无理由退换货条例要求的基础上，推出15天无理由退换货。无论在苏宁门店，还是苏宁易购购买的商品自实际收货日期起15天内，均可按照国家新消法规定进行执行。

除了“15天无理由退换货”，在山东，今年的315消费服务月消费者还可以享受到“苏宁服务卡全城派送，专享5折优惠”，“预存50元抵1000”，“全品爆款7-9折”，“满千返百”以及套购等优惠活动。

本报记者 王茂林

最省钱买钻戒 后天到世纪缘 为她唱首歌 钻戒可免费拿

■最省钱买钻戒，三八节到世纪缘满3000减200，现场示爱再补贴300元，市民等抢
■世纪缘珠宝“为爱歌唱”大行动，本周六下午开唱，1999元钻戒等你免费拿

珠宝巨头世纪缘发起的“女人节”超级省钱买钻戒活动，后天开始了。据了解，本次活动，市民在世纪缘珠宝消费满3000立减200元，还可以累计。市民现场唱歌示爱，世纪缘再补贴300元。此外，世纪缘还推出《三月女人节，为爱歌唱》大型路演活动，将举办3场。现场最佳歌手，将获赠1999元的精品钻戒一枚。此活动吸引了包括“非常6+1”等选手在内的众多爱唱、爱唱参与。预计周六，世纪缘将上演一场卡拉OK。超级省钱买钻戒，还能免费得钻戒，众多市民表示：到时候就算排一天的队伍也要去世纪缘“抢”一件。



【第一现场】预计万人抢，“疯狂的钻石”后天上演

山东珠宝巨头世纪缘发起的“女人节”超级省钱买钻戒活动，每满3000，即可享受立减200元的优惠。据了解，本次活动，市民在世纪缘珠宝消费满3000立减200元，还可以累计。市民现场唱歌示爱，世纪缘再补贴300元。此外，世纪缘还推出《三月女人节，为爱歌唱》大型路演活动，将举办3场。现场最佳歌手，将获赠1999元的精品钻戒一枚。此活动吸引了包括“非常6+1”等选手在内的众多爱唱、爱唱参与。预计周六，世纪缘将上演一场卡拉OK。超级省钱买钻戒，还能免费得钻戒，众多市民表示：到时候就算排一天的队伍也要去世纪缘“抢”一件。

“太好了！女人节我给老婆买个钻戒吧，一下子能省这么多钱，周六我肯定第一个去！”“老妈夸我大半辈子了，女人节去世纪缘买个钻石吊坠孝敬老妈！”这场活动，让很多市民大呼过瘾！采访中了解到，活动消息一发布，就有许多市民到世纪缘各店排队抢钻戒。

组委会工作人员透露，从目前报名情况来看，预计活动期间，会有数千人参加，目前组委会已做好从货品到人员的充分准备，只待后天活动开始。

【市民心声】唱歌免费赢钻戒 引来非常6+1选手

据悉，本地珠宝界老大世纪缘举办《三月女人节，为爱歌唱》大型路演活动的消息发布以来，已有上千人报名参加本次活动。市民郑月打来电话，希望第一场能选上参加活动，之后的两

场活动做评委。郑月表示，她曾参加过央视非常6+1，还参加过中国梦想秀等活动。对世纪缘举办的这场活动很感兴趣，希望自己能作为选手参加活动，又能过一把评委瘾。

组委会工作人员介绍，大家的机会是均等的，评委都是通过报名选拔出来的。活动后天下午正式开始，请已报名参加的选手做好准备，准时参加。

温馨提醒：为爱大声唱 免费赢钻戒

据了解，本次活动，市民只要扫描二维码加世纪缘官方微博，发送文字“为爱歌唱+姓名+电话”，收到回复“感谢您的参与，请于2014年3月8日下午3点准时到场”，则报名成功。参与歌唱大赛

获得评委转身的市民，加微信关注发送文字“我要当评委+姓名+电话+个人简历”，收到回复“感谢您的参与，请于2014年3月8日下午3点准时到场”，则报名成功。活动现场，参赛选手现场唱歌，

获得评委转身，即可获得奖品。1位评委转身，获赠玫瑰一支；2位评委转身，即可获得价值99元的水晶吊坠一枚；3位评委转身，获赠价值299元的好神猴版吊坠一枚；4位评委全部转身，即可获得价值1999元钻戒一枚！



▲钻戒，已成为爱恋的合金石。女人节到世纪缘，数千枚精品钻戒供市民抢购。



▲“为爱歌唱”活动吸引众多爱唱、爱唱6+1选手每月报名参赛。

●活动时间：3月8日/3月15日/3月22日(下午3:00-6:00)
●活动地点：世纪缘旗舰店(崇文门新华书店东80米)