

# 11.11

双十一后话  
网购与店购专题策划

## “淘宝范儿” VS “专柜范儿”



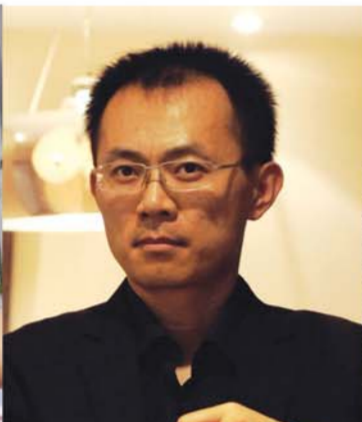
□执行/韩爽 慧平 张唯

“双11大促”熬夜秒杀到的东东，历经付款瘫痪、发货延迟、快递爆仓等一系列“磨难”后，本周终于以堪比蜗牛的速度陆续到货了。面对日思夜想盼来的这堆什物，难免有人哭，有人笑；有人惦念专柜的好，有人夸赞网购的妙……本期我们请来五位热爱消费的“元芳”，一起吐槽这次“双11”的爱恨纠结，评说网购与商场专柜两种截然不同的消费体验……

本期消费达人小档案>>



▲消费达人：小童 42岁 职员  
淘宝买家等级：❤❤



▼消费达人：BOBO熊  
27岁 媒体  
淘宝买家等级：❤❤❤



▲消费达人：zoe 29岁 销售管理  
淘宝买家等级：❤



▼消费达人：鑫颜 24岁 教师  
淘宝买家等级：❤

►消费达人：amu 36岁 公司管理  
京东买家等级：▼

### 盘点篇 >> 今年“双11”下了多少单？都买了些啥？

“这次下单创下了我有网购纪录以来的最高量，从早到晚一共下了18单。”

**BOBO熊**：理智的小人和欲望的小人经过一番残酷的搏斗，总算控制在10单之内。零食、眼影、卸妆液、鞋、衣服等等，基本上平时攒着想买的都下单了。

**小童**：这次下单创下了我有网购纪录以来的最高量，从早到晚一共下了18单，其中以衣服、丝巾、洗化用品为主。

**鑫颜**：一共下了6单，有毛衣外套、皮包、罐装咖啡、保温杯、办公用品等。

**Amu**：在淘宝购买皮毛一体豆豆鞋一双，京东购买皮毛一体雪地靴一双。

**Zoe**：今年“双11”我并没有下单。着急买的，考虑到“双11”必定快递爆单，都已经提前下单；不急用的，更无须去凑这个热闹。总结去年“双11”快递滞后，客服态度恶劣的经验，还是决定今年不赶这个潮流。

### 吐槽篇 >> 对这次网购不满意？有哪些值得吐槽的遭遇？

“幸亏今年天气冷，不然我收到的就该是毛茸茸的肉脯了”

**小童**：基本满意，只是淘宝“双11”的一些促销活动感觉有点忽悠人，说是购满多少钱就可加一元抢购，其实货物很少，还没等抢就缺货了，让人感觉很上当。

**BOBO熊**：不满意之处在于，我的零食到现在还在绕着中国进行深度旅游活动，不知何时才能云游到我家。幸亏今年天气冷，不然我收到的就该是毛茸茸的肉脯了。再有就是熬到凌晨两点拍下据说“只此一天”的特价商品，一周后价格竟然分文未涨。原来“双11”最痛苦的事不是没抢到便宜货，而是抢到了“伪特价品”。

**Amu**：不满意淘宝。店家宣传中声称鞋子是进口皮毛材料，下单后询问却改口说是国产皮毛。然后就是发货和快递速度巨慢无比，下单后四天未发货，到目前仍未收到货物。

**鑫颜**：不算太顺利，先是“双11”那天一觉醒来发现购物车中的商品大多数都没有了“购买”按钮。更悲剧的是用支付宝充值活动获赠的150元红包买了一条优衣库的裤子，可是支付成功7天后来短信说缺货退款，但红包是无法退款的……财物两空，你能想象到我有何失望！

**Zoe**：与朋友聊起今年的“双11”购物体验，发现现在的电商越来越狡猾，从今年曝出的“卖空货”、“临时下架”等问题足以看出这一点。

### 喜好篇 >> 逛实体店和逛网店两种购物体验，你更爱哪一种？

“网购时直接从银行卡转账，有种花的不是自己钱的错觉……”

**小童**：从5年前开始网购，我就很少逛商场了，因为网上的东西很全，选择的余地较大，样式也新颖，尤其是价格便宜，性价比蛮高的。相比之下，商场里的衣服虽然看上去质地会更好些，但价格实在太高了，动辄几千上万，让人消费不起。

**BOBO熊**：还是网购吧。一是因为平时工作忙，休息日只想在家睡觉，懒得去逛商场。二是因为网购追求的就是一种快感，看着“已购买待发货”的那栏就觉得太幸福了！三是网购时直接从银行卡转账，钱不经过自己的手就不觉心疼，似乎有种花的不是自己钱的错觉，所以一口气买个千儿八百的都不眨眼。要是在实体店掏个八百块我会先犹豫八小时，买完回家再犹郁八小时……

**鑫颜**：当然是实体店。因为实体店里的商品不需要经过缓冲、加载、刷新就能看到，实体店的营业员响应更及时，而且在我试衣服的时候还会不停的夸我，哈！

**Amu**：都很好，可以满足不同的需求。实体商场展示信息的效率远不如电商搜索效率高，而在具体某件商品上，电商则远不如店商那么直观可靠、可触可感。所以日常生活中两种购物模式应该互为补充，缺一不可。

**Zoe**：两种消费体验各有千秋。网络店铺方便快捷，足不出户就可以了解到海量的商品讯息，但由于网络的局限性以及购物体验的偏差也会带来很多问题。相对网络店铺客服，我认为实体店客服更专业，也会更细致的照顾好每一个顾客的购物体验。但因为运作成本高，实体店的商品价格往往会高于网店。

### 习惯篇 >> 平时哪些品类喜欢从网上淘？哪些品类喜欢在专柜买？

“对于品质相对可靠，品牌了解度高的商品，会在价格有优势的情况下选择网购。”

**小童**：我的衣服大部分都是从网上淘的，就是鞋子基本上要从商场专柜试穿后购买，因为鞋要求比较高，大一点、小一点都不行，而且一定要穿着舒服，所以我现在逛商场基本上就是看鞋子。

**BOBO熊**：对我来说能在网上买的就都在网上买了，其中包括大闸蟹之类的活物……买到现在，我对专柜货基本上已经无欲无求了。

**Amu**：对于一些品质相对可靠，品牌了解度高的商品，会在价格具有一定优势的情况下，通过网站购买，例如洗浴用品、电子产品、家用电器、办公用品、图书音像等品类。

**Zoe**：大家通常选择网购的服饰类我反而会在专柜购买。或许是由于个人职业原因，比较了解电商服饰类的供应渠道，并且更倾向于实体店购物能给予我的购物环境与服务体验。

**鑫颜**：图书、生活用品经常在网上购买。服装类基本在专柜买，因为你可能理解不了，一个身高183cm、体重数字与其相近的人，看到网上各种小款型衣服时那种缺乏安全感的淡淡忧伤……所以可以试、可以摸的专柜货，才靠谱！

### 反思篇 >> 你觉得网购真的节省时间和精力和money吗？

“在网上挑一件衣服的时间可不比逛专柜的时间短，并且零零碎碎加起来，每到结算时都是‘长使英雄泪满襟’。”

**小童**：从网上买东西真的是省力又省钱，有时候买回来的东西不是太满意，退货就是了，只要没有损坏，店家一般比较痛快给退货，只是损失个快递的费用。

**BOBO熊**：我觉得这都是错觉，在网上挑一件衣服的时间可不比逛专柜的时间短。看看这家再看看那家，好容易选定一家，又觉得只买一件邮费不划算，连带着想买的不想买的一起装进购物车了。零零碎碎加起来，每到结算的时候都是“长使英雄泪满襟”啊！

**鑫颜**：不一定，视不同品类而定。比如网上淘衣服就很浪费时间，而买常规商品(如图书、食品等)大多要比专柜省时省力。

**Amu**：网购的产品存在着一定程度的积压货品、尾货甩卖以及货不对板的现象，时不时的会碰到那种买着闹心甚至买来压箱底的东西，无形中白白浪费银子。

**Zoe**：由于网络的信息量真的很大，而我们选择网购自然是想得到更多的实惠，于是就经常不自觉的借由网站给予的各种比较操作，频繁地进行“货比三家”的动作，不知不觉中浪费了大量的时间与精力。

### 衣橱篇 >> 你衣橱里“淘宝范儿”和“专柜范儿”各占多大比重？

“淘宝范儿占三成，多是一些潮流单品，可能过一季就OUT了，对于那些可多季节搭配的正统单品，我必定会在专柜挑选。”

**小童**：我现在衣橱里的衣服绝大多数都是网购的，能占70%左右，剩余的30%主要是比较正式的衣服，偏商务的，以备不时之需。还有就是到外地逛街时购买的，看到人家那里的商场活动比济南力度大得多，忍不住下了手。

**BOBO熊**：各占半壁江山，一般都是淘宝和专柜货混搭。我自己是感觉没啥区别，但是根据我妈的火眼金睛，一眼就能看出来哪件衣服是淘宝货，所以从旁观者的角度来看的话二者应该还是有区别的。

**Zoe**：比重大概有3：7。淘宝范儿占三成，多是一些潮流单品，可能过一季就OUT了，由于对品质没有太高的要求，所以比较适合在网络店铺购买。但是对于那些可多季节搭配的正统单品，我必定会在专柜挑选，相对来说更有品质的保证。

**鑫颜**：淘宝范儿占三成不到吧。专柜的更称心如意一些，因为试满意了才会买，淘宝的往往是没有啥毛病就收下了，毕竟退货很麻烦。

**Amu**：我本人的“淘宝范儿”不超过5件，媳妇的孕妇装则全部来自于网购。孕妇装在商场的价格不低，一件普通细棉衬衫都要600元，感觉网购比商场便宜太多了！呵呵，只是热销的款出门撞衫了好几次。

### 经验篇 >> 你在网购时栽过跟头没有？总结了哪些实战经验？

“了解自己的实际需求，把网购当作工具，而不是类似于逛商场的生活消遣，才能避免消耗无谓的精力与金钱。”

**BOBO熊**：最近常栽跟头的原因是买了一系列森女系的衣服，每次想象得都很美，可上身效果完全不是这么回事儿。用同事的话说：你今天又cosplay麻袋啊……所以实战经验就是，下单前一定要冷静冷静再冷静，君不见一些款型的评价里经常会出现一水的“YY很美但是不适合我原价包邮转了”这种话。另外什么米娜凤瑞丽版千万别下手，除非家里缺拖把。

**小童**：我的网购经验是：一、选好东东先不要急着下单，放到购物车里，经过几天的心理沉淀，如果还是想要，那再买不迟；二、收藏几个适合自己风格的店铺，一般都是要有品牌的，最好是有自己的工厂、自己的设计的大店铺，而且你作为老客户，长期积累也会有更大的会员折扣；三、如果有一些活动，不妨试着参加一下，比如本次“双11”的充300返150的活动，充了两次就中了奖，还是蛮爽的。

**Amu**：网购时往往会为特价促销的商品多次购买，提前消费，因而造成家里商品积压。我的洗发水、香水、沐浴露应该在两年之内不用再买了。据此总结的经验教训是：网络存在信息和商品过剩的情况，因此，了解自己的实际需求，把网购当作工具，而不是类似于逛商场的生活消遣，才能避免消耗无谓的精力与金钱。

**Zoe**：我的经验是，不要一味的快速于店铺等级。我发现，现在有一部分高等级店铺，开店之初与现在所经营的项目并不同。例如当大家看到一家卖3C类(即电子产品)的高好评率皇冠店铺，想当然的就会认为在这家店消费3C类商品会很有保障，但如果你查阅这家店铺过往销售记录却可能会发现一年前这是一家充值手机话费的店铺，而它的话费卡销售占实际销售比例的90%以上。所以，所谓的店铺等级在这里就根本不具备参考价值。

**鑫颜**：经常遇到实物与图片偏差大的状况，模特的广告图是很容易出问题的，一般产品在最后都会附有细节图和实物图，这个相对准确一些。此外，学会看其他买家的评价也是很有必要的，淘宝商品评价中默认显示的“推荐排序”，是由卖家选择置顶的评价，与之相比，按“最近评价”排序更加客观准确，也更具参考价值。

### 照片是天使，实物是魔鬼——那些坑爹的淘宝图和实物图大对比

自从一种叫做“PS”的图像处理神器横空出世，便被淘宝大小卖家奉若至宝，就连那些驰骋淘宝多年的网购达人们，也难免一不小心被“货不对板”的冷箭暗射中……攒了一肚子苦水的网友们纷纷晒出自己“走麦城”的铁证，以警示大家“网购有风险，下单需谨慎”。

(图片来自网络)



淘宝图：真心欧美大牌范儿！  
实物图：你确定不是店家爸妈当年结婚时穿的？

淘宝图：很MAN很有型的一件修身衬衫  
实物图：究竟该怨衣服还是怨人啊……

淘宝图：多么梦幻唯美啊！  
实物图：不像是一个女生的……

淘宝图：看照片你忍心下嘴吗亲？  
实物图：谁来告诉我这个贱贱的熊是怎么回事？！