

疯狂“双十一”，热了电商，冷了实体店

实体店员工藏标签防试穿族

本报记者 韩薇

“双十一”临近，除了打着“光棍节”的噱头促进消费，各大消费网站也纷纷出招，备战“双十一”，电器、家居、服装等不仅提前打出预购折扣消息，更有“脱光”保险出炉待购。而就在网商们大张旗鼓的张罗着新一轮购物狂潮时，不少实体店老板则对此纷纷避之不及，想办法应对网购带来的冲击。



备战“双十一”，市民进实体店“备课”

为了可以提前看到自己在网上相中的衣服，穿到身上是什么效果，多大的码数正合身，不少准备在双十一狂购的市民，都会选择到实体服装店去试装。“虽说在实体店买衣服，质量和尺码上会更放心，但一些衣服的价格实在是太高了，对我这样的工薪族来说真舍不

得买。”25岁小彤说，平时也有在实体店试衣服，然后记住品牌和尺寸，再到网上去买的习惯，刚开始会觉得很不好意思，毕竟试完了效果很好，这时店家也看出自己很满意，就一个劲的推销，但为了能够以一个更实惠的价格买到衣服，自己就会找出各种理由走出店门。

在网购更加方便、丰富的今天，各大衣食住行类的商品品牌，都开始纷纷入驻网店。在质量相差无几，而同等商品价格，远远优惠于实体店的情况下，消费者已经逐渐开始减少在实体店里的消费。据市民孙阿姨介绍，自从女儿毕业回家工作后，除了碰到商店大优惠

或反季清仓，会趁机多买两件外，平时都是和女儿一起在网上淘衣服，“老觉得网购会上瘾，听说这两天又到什么‘双十一’了，我女儿一下收藏了一大堆东西，我也跟着挑了两件，平时两三千的，都开始打一折两折了，很划算，又是品牌服装，买了也放心。”

防止客户流失，实体店无奈藏标签

据市中区吉市街商铺的一位服装店老板介绍，因为近两年网购越来越火，特别是一些特殊节日的时候，总会有不少年轻人到店里试衣服，然后偷偷用手机拍下衣服标签牌，看得多，试的多，就是不买。作为店家，也不好说“上帝”什么，所以今年自己就把店里的商品标签藏了起来，或者在帮顾客

试衣服的时候，故意把标签弄到他们不方便看到的地方。“因为有时像贴身的衣服的话，顾客就需要进试衣间，标签藏不了也只能是‘为他人做嫁衣了’。”

虽说不少大品牌有正规的网络销售店，但在走访中记者发现，很少有实体店的工作人员，去主动提及自己品牌的网

店，即使商品销售价格完全一样，店员也往往只是拿来作对比，并用实体店可保证售后来吸引顾客。除了服装销售，一些电器商品的实体与网络店面的竞争也异常激烈。在一家知名的电器、数码销售网站，记者看到，同一品牌的数码相机，网店一下便宜了六七百块，还有全国统一的售后服务网点，一个月的交易

量也是相当可观。“每个售货员都有任务额度的，何况现在网购对实体店的冲击那么大，我们只能是尽量抓住一些不信任网络购物的顾客群，毕竟对大多数年龄较长的人来说，在实体店购买才能保证质量，就算出现问题，理赔起来也更方便。”青檀路亿维数码广场的一位工作人员告诉记者。

相关新闻

网购有风险
下单需谨慎

本报枣庄11月7日讯(记者 韩薇)“看着和实体店的衣服一模一样，还便宜那么多，买了。”不少市民在“双十一”当天，做什么事都不在焉，只为等着到时间赶紧抢购自己中意的商品，为了确保可以第一时间拍下心爱之物，准备在11号凌晨熬夜下单的也不在少数，而往年收到货物后，也有不少市民表示，商品还是存在仿品或误差。

采访中，市中区的张女士告诉记者，去年“双十一”时她就曾参与

过抢购活动，当时购买的是一件呢子大衣，因为在实体店有试穿过，所以在网上购买时也是专门找的正品牌网店，可在货物到了之后才发现，衣服不仅尺码有问题，就连质量也和实体店有很大差距，后来拿到实体店找人帮忙鉴定后才确定，自己买到了仿品。因为之前网店客服保证说，衣服绝对是正品，所以张女士赶紧找客服人员反映，结果，在了解情况后，客服人员拒绝给张女士退换货。在气愤客服人员

的欺骗后，张女士在网上查到了衣服品牌，上海总部的投诉电话，在总部人员的协商沟通下，张女士最终追回应有的赔偿。而类似张女士的网购遭遇并不在少数，特别是类似于“双十一”活动期间卖出的商品，不少网店客服人员在接到顾客投诉货物有问题时，往往会推脱活动期间打折商品拒不退换，而为了避免麻烦，不少消费者抱怨之后也不会专门再去找店家麻烦，就只能当是花钱买了教训。

货运费已清 竟还要收提货费

收费本身让消费者不满，还没有发票

本报枣庄11月7日讯(记者 马明) 6日，市民马先生的家人从滕州给他寄来一袋物品，当时已经在滕州汽车总站支付了15元的货物运送费用，可当马先生到枣庄汽车总站取货时，车站里的一家金马快递托运处却要马先生再缴纳3元的“提货手续费”。

6日，市民马先生接到家人的电话，家人从滕州给他寄来一袋物品，让他去车站拿。马先生随后便赶到枣庄汽车总站，正好看到从滕州开来的汽车刚停下，马先生上前索要自己的物品，却被告知需要到车站院内的一家金马快递办公室领

取。马先生看到自己的物品被人拿走，只能跟着到快递公司领取。

马先生告诉记者，进了快递公司办公室后，一位工作人员登记完信息后，当场拨打了他的电话核实，随后要求马先生交3元的提货手续费。“我的家人在滕州已经交了15元的货运费了，现在为什么还要收钱，而且我是自己来拿货，卸货的时候不给我，为什么非得让来快递公司办公室拿。”马先生说。

6日下午，记者来到枣庄市汽车总站金马快递公司，快递公司的工作人员告诉记者，所

有发到汽车总站的货都会送到他们公司，来取货的人都得按交提货手续费，至于为什么收取提货手续费，该工作人员表示，这是落地费和电话通知去见人产生的费用，提货费的收取标准按照货物的重量来收取，每件从几元到几十元不等。该工作人员指着办公室内张贴的收费标准告诉记者，他们的收费标准都是通过物价局审批的。

记者见到了前来取货的张先生，他告诉记者，朋友从北京给他发来的货，运费是200元，他来取货的时候被告知需要交40元的提货费。张先生感觉很

气愤，他告诉记者，自己来拿货，在车站门口不给，非让来快递公司拿，来了还要交钱，又没有让送货上门，这个“提货费”收的到底是什么钱？给记者看到张先生签完字交完钱后，快递公司给了他一张收据，并非是专用发票，张先生要求开发票，却被告知没有发票，只有收据。

7日，记者联系了枣庄市物价局，相关工作人员告诉记者，汽车总站内快递公司收取的提货手续费属于经营服务性收费，对于这类收费已经放开，不是由物价局审批，不属于物价局负责。

另类“脱光险”
给单身一个惊喜

“双十一”来临之际，有保险公司在淘宝网推出“脱光险”。该险种规定，只要在11月11日当天购买了任意一款“脱光”保险套餐就可以获赠包括食品礼盒、情侣海景房、浪漫蜜月游在内的“脱光”福利。有业内人士在看了保险说明后表示，“脱光险”名义上可以让投保人脱离单身，实质上只是一份意外险附加了婚恋网站服务。

“明年今日，一起脱光”，记者在其相应的淘宝页面上看到，对应的“脱光险”共有三款套餐，分别为“小清新脱光险”“小奢华脱光险”以及“大土豪脱光险”，分别对应保费为11.11元、111.1元和1111元，而且产品限量5份至500份。

除了附赠礼盒、海景房和蜜月游套餐，“脱光险”还赠送价值不等的婚恋网站服务和为期一个月到一年不等的意外险保障。而上述蜜月礼金领取的条件则是在明年这个时候即2014年11月1日至11日期间注册结婚，最高可获价值4999元蜜月旅游券，而意外险服务在购买当天即可获得。

业内人士指出，尽管“脱光险”的本质是意外保障加上商业项目的结合，但是这个创意确实很吸引人眼球。专家表示，保险网销已成为趋势，越来越多的消费者被吸引到网络渠道上来，网络销售渠道也成了各险企寻求盈利突破，打响品牌的新战场。“消费者通过网络渠道确实可以获得不一样的消费体验，不过在面对类似宣传时，一定要警惕风险，看清条款，认清需求，切勿盲目购买。”

本报记者 刘婷婷

提前做准备
迎战“双十一”

攻略一：先把支付宝的钱充好，免得到时付款时没有足够余额。

荷包可以不鼓，但支付宝账户一定要资金充足由于11月11日当天有上亿人在同时充网银，系统瘫痪的情况极有可能发生。提前几天充进支付宝里，到时候直接用支付宝余额支付，输个密码几秒钟就完事。

攻略二：开始逛你想要买的东西，提前做好收藏。

五折活动可是只限“双十一”当天哦，聪明的朋友现在就已经开始着手准备自己想要购买的宝贝并且开始收藏了。

攻略三：11月11日狂欢前夜，电脑调好人要吃饱。

活动不等人，11日零点正式开抢。所以，之前这顿晚饭一定要吃饱，别到了11:30饥饿难捱，大半夜出去觅食。

其次，电脑性能一定要好，网速一定要快。

攻略四：11月11日狂欢节，敞开心包。

今年的11.11你可以尽情地扫货了！一过零点，购物车里之前挑好的商品统统刷一遍，价格变了立马下手。

另外，11号当天所有商品都会踏着几个时间点上，即0点、9点、12点、18点、21点。很多超级划算的宝贝，会在这几个时间点限量上架，可以多刷新页面。新品上架眨眼没，抢购要掐准时间。