

## 济宁春天100文具有限公司总经理焦如良

# “这是一个注重个性化消费的时代”

本报记者 晋森

尽管济宁是一个三线城市,但文具市场领域在全国占有一席之地。在济宁有这样一家文具公司,他们开业只有短短的两年,却连续发展了7家文具直营店,其扩张速度至今仍保持着纪录。另外,他们又被人称为文具市场的“搅局者”。

### 半年连开5家店 刷新文具市场新纪录

6月7日,正值高考期间,记者来到位于常青路的春天100文具5店。整个店内的陈设以米黄色为主,给人一种温暖的感觉。店内没有像传统的文具店那样各种文具泾渭分明,而是有着模糊的边界,通过场景式陈列摆放,使各种商品略显随意却别有特色。

“我接触文具行业已有17年多的时间,其中15年是服务于其他公司。辞职后,就是想以我自己对文具十几年的接触,来打造一种全新的场景体验式文具店,诠释自己对这个行业的理解。”焦如良表示,结合文具的传统发展史和未来需求群体对文具的消费变化及期盼,他认为文具店应该个性、时尚、环保、健康。

2015年3月,春天100文具第一个店在共青团路正式营业,但是这个近500平米的店面实际运营后,焦如良却发现和自己理想中的并不一样,又落入传统的那种文具店摆设格局中去了。为此在开了第二家店之后,春天100文具停止了开店的脚步。

步,然后开始了思考和沉淀。

“当时我们会想四个问题,开在哪?怎么开?商品怎么配置?辐射人群是谁?”在思考了近一年之后,焦如良悟出了一个观念:必须让消费者来到这个文具店就感到耳目一新,即使不买商品也喜欢来转一转。

2016年3月,在相隔一年以后,春天100文具第三家店在洸河路十三中门口开张。这一家店和前两家风格完全不同,大胆采用了场景式陈列方式,相对模糊了各种文具之间的界限,采用暖色装修风格,使整个店面比较温暖,不再是传统文具店那种偏冷的风格。另外还引入了进口食品、海鲜,有书吧、水吧,除了满足消费者购物的要求,还满足消费者精神方面的需求。从第三家店开始,焦如良要求不仅要打破行业商品品类经营的常规,而且店面设计全部是自主研发设计,同样也不同于传统的门店。这种耳目一新的方式使春天100文具赢得了消费者和业内的关注,并以这种模式进行复制,从2016年3月至9月,6个月的时间内完成了5家店的开设,在文具行业创造了



焦如良把自己当成消费者体验店内环境 本报记者 晋森 摄

一个新的速度。

### 从产品为核心 转向消费者为核心

“目前是一个物质比较丰富的时代,市民已经从传统的需求式消费转向个性化消费,而我们必须也要从产品为核心转向以消费者为核心。”焦如良说,文具的好与不好不是商家说了算,是消费者说了算,要重视消费者的体验,重视消费的氛围,所以他们作出的一切改变都是围绕着消费者展开。

另外,现在还是一个追求个性消费的时代,尤其是作为90后、00后的一代人,更是如此。“例如一个文件夹,以前只是统一的蓝色,现在一些女办公室人员会选择粉色,计算器会选择带一些图案的,

甚至孩子们用的笔也追求自己个性的款式,而不是像从前一样文具是千篇一律的。”焦如良说,这是一种消费理念的变化,从大多数人认为好的就是好商品,转变为我自己认为好的就是好商品,这种追求个性的个性化消费已经到来。

除了店面销售之外,春天100文具公司还注重直销的销售,“其实我们的业务构成不只有前台零售,我们还有团购部门,就是直接面向大中小型企事业单位,机关政府的办公用品推销部门。团购团队销售业绩要高于前台零售,而且团购部门的业绩还在逐步上升。”焦如良告诉记者,因为短短两年的时间内,就开了7家直营店,走了其他同行十几年时间要走的路,所以前期

投入巨大,但是根据目前的统计,除去一些远期成本,基本达到了盈利平衡。“我们今年的前台零售销售额目标是2000万,对于这个目标目前是有信心完成的。”焦如良说,对于自己想做的事目前基本上都做成了,春天100文具店实现了自己的理念,并逐渐打造出了一个后台团队。未来文具店越开越多,越开越专业,大家拼的一定不是装修,不是产品,而是后台的运营、企业管理体系的建立,所以不管谁想要开3家以上甚至更多的店一定要先组建好后台团队再去开店,否则很难持续,而他有了这样一支优秀的团队,能做的事情将会很多。

### 肯尼亚蒙内铁路建成通车

# 山推6名工程师驻场服务两年

本报济宁6月8日讯(记者 晋森 通讯员 祝存波) 肯尼亚蒙内铁路项目日前举行移交仪式,蒙内铁路的首辆货车正式启程。而山推进出口公司先后派出服务经验丰富的6名服务工程师进驻施工现场提供技术支持和售后服务。

中国路桥公司承建的肯尼亚蒙内铁路工程,是采用中国标准建造的肯尼亚第一条标轨铁路。山推推土机作为土方施工机械的主力军,参与铁路项目的建造工作。

2014年,中国路桥公司与山推北京公司共同签署了肯尼亚蒙内合作项目,项目订单含近百台推土机设备。为确保给客户提供最优良的售后服务支持,山推进出口公司组建了山推蒙内项目服务团队,先后派出服务经验丰富的6名服务工程师进驻



山推服务工程师驻场服务。

施工现场提供技术支持和售后服务,服务周期历时两年。

虽然该项目施工条件艰苦且环境恶劣,工作量极大,但山推海外服务团队始终秉承“金杯银杯,不如客户的口碑”信念,每天往返于各个施工现场,对设备进行巡检,对操作机手进行现

场指导,发挥山推设备的最大效率。两年间,从未因重大故障和零件供应造成工期延误,他们的辛苦付出,使蒙内服务工作取得了圆满成功,获得了蒙内项目组的高度肯定!2016年山推海外服务团队被中国路桥总部授予“年度优秀售后服务商”奖项。

### 长城相伴,E路畅通

本报济宁6月8日讯(通讯员 陈鲁) 缤纷夏日,长城人寿一年一度的客服节如期而至,本届客服节主题为“长城相伴·E路畅通”,活动时间为6月1日至8月31日。

客服节包含两大活动亮点,一是三大线上活动惊艳亮相,围绕新老客户微信引流,E服务推广与品宣推动相结合;二是线下公益爱心接力,健康跑开启公益之旅。

“E路畅通”是本届客服节线上活动的主打

项目,长城人寿将陆续在官方微博推出“E路有喜,红包不停”、“E路同行,闯关有礼”、“E路挑赞,分享有礼”活动。有玩、有赠、有优惠,让客户在娱乐中与长城人寿结缘,手机客服节让服务飞起来。同时,线下还将举办公益接力活动,北京站为公益行首发站,7月8日北京站“长城健康跑”大型现场活动将正式开启公益行,12大站点“保险知识巡回宣讲”公益接力,将保险理念传递到千家万户。