

新零售模式大行其道 市场空间越来越小 我市便利店打温情牌谋生存图发展

每天深夜凌晨,我市城区商铺大多已打烊,只有以十足为代表的24小时便利店还有明亮的灯光透出来。到这些店里泡一碗方便面,或是买包烟,已成为不少都市夜归人的生活习惯。

在新零售模式大行其道的当下,我市城区24小时便利店生存现状如何?近日,记者就此作了一番探访。



融媒记者 舒姿

十足便利店望春小区店。

十足便利店 已在我市开出41家

十足便利店是温州人本集团旗下的连锁超市,也是我市较早一批主打24小时营业概念的便利店,目前在我市已有41家门店。

李园柏是十足便利店永康地区负责人。他告诉记者,这些门店将上班族、学生、社会上的青少年作为目标人群,在经营定位上突出常用性、服务性和便利性,经营粮油制品、糖果点心、日杂用品、烟酒等十几个大类1000多种商品。同时,店里设置方便就餐的桌椅,提供开水、微波炉加热等十多项人性化服务项目。

一般来说,社区门店客源稳定,多集中在傍晚至凌晨。但不同地段,客源结构又有区别。靠近居民小区的门店,傍晚时分客流较多。因为,小区居民下班回家后才发现,油、盐等厨房用品没了,不得不就近采购,而靠近汽车东站、汽车西站等交通枢纽附近的门店,赶路的夜归人比较多。他们到站后,饿了渴了,会进店买食品饮料补给。李园柏告诉记者,不过,我市客运中心投入使用后,汽车东站、汽车西站附近门店客源不如以往。下一步,他们会考虑重新布局,将城区门店往商务楼密集处、市中医院新址附近、溪心区块等地转移。比如,市总部中心等新商业中心门店布局明显不足,近期他们将加以增设。

李园柏向记者介绍,人本集团董事长女儿曾留学日本,学到了日本24小时便利店先进的管理理念,创立了十足便利店。十足便利店与大型超市相比,卖场面积小,以日常用品、食品等为主,加上商品陈列简单明了,快进快出,实现盈利。

记者了解到,与十足等品牌连锁便利店的运营原理差不多,我市一部分夫妻便利店也是24小时营业。这些店铺多位于居民小区、人流密集的交通枢纽等地。日常营业,一般妻子负责白天,丈夫负责夜晚。

众所周知,24小时便利店工作人员较辛苦,深夜营业对人身、财物安全提出更高要求。不过,24小时便利店利用大型商超打烊的空档期,另辟了利润空间,成为我市零售商业体系中不可或缺的组成部分。

传统便利店努力求新求变

近几年,我市零售行业发展变化较快较大,消费场景出现变化,移动端购物前移,越来越多的消费者利用碎片化时间购物。这些都对24小时便利店构成挑战。

虽然面临诸多挑战,但传统便利店依然是消费者的刚需,其他零售业态一时间很难将其取代。举个简单的例子,如今流行的无人超市,不会用智能手机的老人、小孩是进不去的,这就相当于把一大批客源

挡在门外。李园柏说,当然,传统便利店也不能一味倚老卖老,而是要努力求新求变。

一是增加美食供应。东塔路十足便利店率先把经营面积扩大一倍,第二层营业场所专门开辟出休闲区,增加便当、三明治、糯米饭等美食供应。

二是拓展线上销售。十足便利店还在十足直播间、饿了么等平台,拓展了线上销售。

三是进行智能化改造。十足便利店作了部分智能化改造,比如增加智能购物柜,构建全渠道消费场景。我市每个十足社区门店都建有顾客微信群。加入会员的顾客,有专属福利:月月有活动,月月有低价。门店门口有电动车充电桩、手机充电宝等服务设施,方便顾客。李园柏说。

记者注意到,无人售卖机已成为我市城区夜间生意的重要补充,以食品、饮料销售为主。不少夫妻便利店店主购买两三台自动售货机放在店门口,深夜人歇机器不歇,不用像从前一样守店到凌晨了。

蒋俞仑是我市自动售货机投资者。他告诉记者,我市一些商场、医院、学校选择摆放自动售货机,不少个体户也选择投资自动售货机。其实,顾客对自动售货机并不陌生,以前多以投币为主,现在有了扫码支付功能。顾客选择相应商品,支付后售货机就会自动出货。如今,自动售货机除了卖水、饮料,还卖起了饼干、面包等食品。



新版十足门店内部布局结构。

用温情和坚守来维系客户的黏性

尽管受消费场景变化、人工成本增加等影响,加上互联网和AI技术发展形成的要素制约,24小时制仍是便利店坚守的特色之一。用温情和坚守来维系客户的黏性,是便利店恪守的恒久商业法则。

李园柏向记者讲述了去年发生的一个温馨故事。丽水市一个与父母吵架赌气离家的小男孩,夜深了无处可去。无奈之下,他来到深夜仍在营业的十足便利店。当班员工得知情况后,对他作了安慰和开导。次日清晨,得知男孩下落,父母找上门感谢,还特意写了一封感谢信。

除了经济效益,24小时制对



十足店员在理货。

便利店来说还承担着社会效益。对深夜依旧穿梭在城市中的夜行人来说,看到便利店的灯光还亮着,那感觉是非常温暖的。门店实行24小

时营业,能够方便夜间上班的特殊人群,像出租车司机、环卫工人等。在他们辛勤劳作一夜后,提供一杯热茶、一碗方便面,就等于捎去了一些温暖。李园柏说。

尽管自动售货设备能销售很多产品,但像方便面、关东煮等生鲜食品销售,它还无法完全将其取代。李园柏说,便利店夜间如果不开门,不能满足一些消费者的需求,就可能导致白天的销售业绩变差,降低顾客对真正24小时便利店的黏性。接下来,我市城区十足便利店将在升级后的店面中,增加咖啡机、烤箱等设备,增加咖啡、面包等,满足顾客消费升级的需求。