

对话企业大咖

导语

新冠疫情的出现,让商贸流通行业一度形势严峻。我市商贸流通企业不畏艰险,转思路、破格局,积极开展疫情防控及市场保供,以实际行动彰显行业担当。本期《对话企业大咖》中,我们与株洲百货股份有限公司、株洲新华丽企业集团、万博珑商业广场、湖南大碗先生餐饮连锁管理有限公司企业负责人面对面座谈,听听他们的抗疫故事与心声。



株洲百货股份有限公司总经理龙红艳。株洲日报记者 刘芳 摄

做有温度的零售企业

——对话株洲百货股份有限公司总经理龙红艳

株洲日报记者 刘芳
通讯员/卜杰峰

疫情爆发后,作为株洲商贸流通行业的龙头企业,株洲百货股份有限公司处在抗击疫情、保民生的最前线。近日,株洲百货股份有限公司总经理龙红艳接受株洲日报记者专访,介绍老字号株洲如何做有温度的企业。

全员出动,保供应、稳物价

株洲日报:疫情爆发后,我们如何全力保障市场供应?
龙红艳:作为本土商超品牌,为保证疫情期间民生“菜篮子”供应充足,株百12大超市门店一直坚持正常营业,超市系统全员出动,全力扩大货源储备,想方设法保障民生商品供应充足,稳定价格。

因疫情导致原有的一些供应系统中断,我们的超市采购员每天凌晨到长沙到基地寻找优质货源。公司宁愿自己补贴,也力保物价稳定。在疫情期间,株百各超市的蔬菜品种近200个,种类齐全,每日的蔬菜采购量能满足市场一周左右的需求,而且市场价格稳定。

公司全体员工全面进入“备战”状态。2月2日凌晨起,全市公交车停运,株百人更是克服重重困难,按时到岗。让我们特别感动的是,公司工会当晚在群里号召,有车的员工接送没车的员工。一声召唤,上百名员工立即响应。甚至有位家住430的员工,当天早上步行了3个小时赶到工作岗位。

在疫情防控工作方面,公司积极响应政府号召,第一时间成立专项工作领导小组,制定应急预案,各门店设置专人检查监督,以严格细致的措施做好防护工作,确保员工、顾客在安全的环境中工作和消费。迄今为止,株百所有门店仍一直坚持按严格的标准和流程进行各项全面消杀和检查工作。公司旗下所有门店未发生一例新冠病毒感染。

弥补缺口,实现线上线下一体化发展

株洲日报:此次疫情对零售行业带来巨大冲击。对企业来讲,我们该如何“危中寻机”,实现“自救”?
龙红艳:庚子鼠年新春,一场新冠肺炎疫情让各行各业受到冲击,零售行业更是首当其冲,疫情带来了危险,也催生了机遇,线上在过去也许是可有可无,但是在这个时候却是势在必行。

今年3月份,株百加大力度支持线上购买,成立了电商部,重新组建了株百微商城,并全面开通超市、百货、家电三大业态,弥补了之前只有超市业态的缺口,而且品类和品牌上都有提升,并逐渐实现线上线下一体化,从开通到现在仅仅1个多月时间,受到广泛关注,销售实现飞跃增长。

同时,我们还拓展了直播营销,各业态的各个品牌都不定期开展网络直播,目前已成为一项常规营销模式。在4月2日株百开展的“2020全民消费节”中开启抖音直播,当日即实现销售额252万元。

此外,从疫情期间的销售情况来看,市民对户外、运动等健康类产品的销售翻番,成为近几个月的销售亮点。这也让我们看到了市民对健康理念的转变,今后对卖场的布局会有所调整。

瞄准社区,做有温度的零售

株洲日报:这次疫情给我们什么启示?今后如何实现创新发展?
龙红艳:这次疫情危机是一次考试,它重新审视每个企业的抗压能力、反应能力和面对未来的创新能力。

今后,零售业内部的管理体系和业务模式的优化再造非常关键。要更有效地推进管理体制的变革,优化管理流程,创新业务模式,提升服务能力,只有这样,才能在困境中走出一条转型升级的成功之路。

我们相信实体店是零售业的根本,线上是辅助,一种引流的营销手段。今年,我们将瞄准社区零售,打通社区超市服务最后一公里,我们将不只是简单的卖商品,而是把温度、体验加进去,做社区居民的好邻居。

创新服务模式 携手共克时艰

——对话株洲新华丽企业集团副总经理谢明

株洲日报记者 任远

经历25年风雨的株洲新华丽企业集团,是我市服装批发领域响当当的大佬。旗下经营的株洲新华丽服装批发市场,见证了芦淞市场群从崛起走向兴盛。

疫情期间,华丽市场积极做好防疫工作。复工复产后,该市场积极履行防疫职责,精准有序施策,为疫情防控和经济社会发展提供有力保障。日前,该集团副总经理谢明接受了株洲日报记者专访。

华丽市场铺面开业率稳步上升

株洲日报:作为一家老字号服装批发市场,疫情发生后,华丽服装批发市场的经营情况如何?

谢明:3月9日市场正式恢复运营以来,市场档口的开门率逐渐恢复。尤其是4月最后一周,现场情况基本与同期水平相当。

不过,根据中纺联对全国45家纺织专业服装批发市场调查显示,同类市场一季度成交额下滑约39.64%。究其原因,是受疫情影响,服装批发市场的客流和货源均受限制,不少人隔离在家期间,直接跳过春装购置。华丽市场部分铺位也首次出现空摊,虽然数量不多,但在过去是从未出现过的。华丽市场过去向来是一铺难求。

租金减免管理费打折

株洲日报:直面疫情带来的不利影响,公司如何应对,并实现危中寻机?

谢明:这两年,新华丽做了不少新尝试,包括市场业态调整、市场内外整体翻新、部分楼层改造装修、搭建物流平台等。按照我们原先的想法,今年原本应该是市场的“加速年”。但由于疫情原因,我们现在把重点放在稳定市场,共克时艰上。为此,我们做了不少工作。例如,我们以合同顺延的形式给商户们让利,减免一个月的租金,同时3月的管理费按6折收取。我们还拿出8万余元现金,补贴商户们寄送快递。

去年,我们搭建了新华丽物流中心快速收发系统。商户们在我们的平台上下单,就有专人上门收取快递,再由平台统一向外寄送。通过整合资源,提升了商户们发货的效率。与我们合作的快递公司也都是业内的大公司,包括京东、顺丰等。这次我们为商户补贴寄送快递,也是基于该平台的建立。活动既减轻了商户们的负担,也给平台推广提供渠道。

此外,针对一些经营湖北武汉货品的商户,自复市以来面临的货源短缺问题,我们也积极组织了商户去往其他服装产地对接新的货源渠道。

业态调整试水网红直播

株洲日报:接下来,企业有何计划和打算?

谢明:发展品牌经济,培育自主品牌,是市场发展的必然之路。我们将专注于女装市场运营,去年我们将6楼改造为品牌原创中心,经营自主品牌和品牌集合店,实现商场化市场,既是推动本土品牌的创新孵化,也为顾客带来更好的购物体验。临街门面改为鞋包配饰网红街,则是考虑当下年轻人对女装配饰包包的整体需求,及时迎合市场变化。今年我们还重点将负一楼打造时尚女裤中心,希望重现株洲女裤当年享誉全国的风采。

我们也在不断创新模式,提升服务水平。随着直播带货兴起,不少商户纷纷试水。但由于精力有限,缺乏专业培训,真正做起来的不多。现在我们除了自身尝试拍小视频、玩抖音,也在和一些网红直播机构对接,希望通过与他们开展合作,帮助商户们拓宽销售渠道。

株洲新华丽企业集团副总经理谢明。受访者提供



“大碗先生”运营总监贾哲君。易蓉/摄

任尔东西南北风 我自坚劲

——对话湖南大碗先生餐饮连锁管理有限公司运营总监贾哲君

株洲日报记者 易蓉

作为本土成长起来的餐饮品牌,“大碗先生”雄踞长株潭,是大众餐饮中的佼佼者。此次疫情袭来,餐饮行业备受“冷落”,而“大碗先生”依旧坚挺,如今旗下52家门店都如期营业了。

近日,该公司运营总监贾哲君接受株洲日报记者专访,畅谈这家餐饮公司在经历风雨后,如何牢牢抓住消费者的体会。

开源节流应对疫情影响

株洲日报:直面疫情带来的不利影响,“大碗先生”是如何克服困难的?

贾哲君:不仅是餐饮业,这次疫情给各行各业带来冲击,尤其是在经济深度全球化的当下,谁也无法独善其身。

就我们公司而言,应对举措无非是四个字——开源节流。

开源。一方面,加强与外卖平台合作。2月3日起,株洲、湘潭8家门店开启外卖服务,春节期间,菜品不涨价,不额外加收服务费;另一方面,复工复产后,我们公司各层级管理人员外出开拓业务,推广了团体订餐品牌盒饭业务,15元就能吃到二荤一素。从堂食转到线上,不仅为市民就餐提供了解决之道,也切实减少了经营者损失。

节流,则是公司内部加强成本、风险管控。一方面,与房东协商,让门店得以减租;另一方面,每个环节都严格管控。上到区域经理、下到餐厅服务员,“大碗先生”都有一套细致且完善的内部人员培训体系,针对每类岗位,每个入职员工,我们都会进行系统培训,从岗位要求、行为规范到奖惩制度都有详细规定,并制定成册。正因如此,我们的一个门店人员运转又快又好。

不辞退任何一名员工

株洲日报:疫情让不少企业为保生存,不得不缩减人工开支,而餐饮业属员工流动性较大的行业,那么“大碗先生”这方面是如何做的?

贾哲君:疫情之下,作为一家草根成长起来的民营企业,经营压力可想而知。

“大碗先生”共计有52家门店,共计2000多名员工,我们身上肩负的不只是企业生存的压力,还有关乎数千名员工生计的社会责任。因此,即使疫情压力让很多企业不得不缩减开支,但“大碗先生”在疫情期间,员工待工的情况下,依旧每天给予每名员工20元的补助,未辞退任何一名员工,因此,我们的复工复产很顺利,除特殊原因,几乎大部分员工都如期上班。

事实上,员工文化一直是“大碗先生”引以为傲的一点。一直以来,“大碗先生”的员工流动性大概只有3%左右,远低于行业10%的平均线,这得益于我们的激励体制和共赢的企业文化。我们每个月都会拿出门店收入的一部分给门店员工分红,激励他们多劳多得。

困难总会过去,当前要做的就是“修炼内功”,让企业更强健。

今年保持开店12家的节奏

株洲日报:经此一“疫”,“大碗先生”为何今年还有底气保持开店12家的节奏?

贾哲君:2004年,株洲“大碗土菜馆”是“大碗先生”梦开始的地方,到今天,“大碗先生”已经成为连锁餐饮品牌,共计52家直营店,门店遍布长株潭。“固铁桶,打呆仗”的作风,不盲目扩张,不盲目跟风,每年保持12家至15家的开店节奏。

经此一“疫”,不少消费者的消费观正在发生变化,理性而谨慎。但在我看来,无论什么时候,就餐需求不变。尤其在钱要用在刀刃上的情况下,更注重用餐安全健康的情况下,消费者会更倾向于选择平价、安心的餐饮,那我们的“大碗先生”靠的就是消费者的口碑,无疑是佳选。

很重要一点是,“大碗先生”52家门店都是直营店,不做加盟,无论在菜品质量、服务质量等方面都能够保持水准。

每一次危机,都是一次“淘沙”

株洲日报:您如何看待疫情下,餐饮行业所面临的形势和挑战?

贾哲君:我觉得疫情本身不是真正强大的企业陷入生死存亡危机的最大诱因。作为一家企业,从诞生那日起,就应该有居安思危的意识,并不断强健自身抗高压、抗风险的能力,不能等问题发生了才开始治疗,而要未雨绸缪,如此,才能够不断成长,也只有经历各种浪涛淘洗,才能够成为最终生存下来的“适者”。

打造株洲建材家具专业卖场“新地标”

——对话万博珑商业广场总经理杨佩

株洲日报记者 刘芳

万博珑作为立足株洲本土20年的专业家居建材市场,疫情期间积极抗疫,复工复产后发挥民营企业的担当和责任,提振了市场信心。近日,万博珑商业广场总经理杨佩向株洲日报记者分享了企业的心得及展望。

为324个商户免租一个月

株洲日报:面对疫情带来的不利影响,万博珑如何克服困难的?

杨佩:受疫情影响,市民装修大多停摆,导致市场客流量也降至冰点。作为一家本土民营企业,我们主动担当,率先提出为324个商户免租一个月,共度难关。

困难总会过去,当前要做的就是“修炼内功”,让企业更加强健。疫情期间,线上万博珑商学院不停学,我们开通线上教学,组织商户在线销售技能。为此,市场还采购了手机、灯光等设备,由专门的企划团队策划,帮助商户做线上直播推广。

3月8日,我们做了一场美食直播,使用商户的蒸箱、灶台、油烟机等产品,直播展示了推荐厨具的特点,受到市民的欢迎。

在疫情期间,市场还帮商户在线上召开招聘会,为商户输送了200多个意向人才。

政府补贴、商家返利,拉动消费6811万元

株洲日报:该如何提振市场信心?

杨佩:受疫情影响,实体店销售一度遇冷。4月份,为帮商户树立信心,提升市场知名度和影响力,促进消费市场快速回暖,我们在政府提供的补贴3%的基础上,还推出10%的现金返利,优惠力度可叠加使用。

万博珑建材家电消费节收官,统计显示,收款金额6811万元,成交业主3385户,成交订单10536单,对消费增长促进作用明显,把疫情造成的损失抢回来、补回来。

消费节期间,我们还组织银企对接会,与中国农业银行正式签署战略合作协议,为市场内商户量身定制了“万博珑商圈e贷”产品,提供快捷、优质优惠的金融服务。此次合作,中国农业银行授信万博珑商业广场总额达3千万元,同时万博珑市场为贷款商户提供0.5%的贴息补助,共同助力支持万博珑商圈中小微企业和个体商户的发展。

同时,中国农业银行石峰支行对市场客户量身定制了“装修分期”产品,并投入100万元现金为装修用户实行消费补贴;全市商粮局长组团直播为消费代言系列活动第二场,石峰区商粮局局长杨凌来到市场,带领市民们砍价,体验消费返现……一系列举措,加速活动升温,各门店顾客络绎不绝。

开展诚信服务月活动,做好售后服务

株洲日报:对下一阶段的发展,有什么计划?

杨佩:建材家电消费节取得的成功,离不开政府的大力支持,也同样离不开消费者对万博珑的信任。

为此,5月份,我们推出诚信服务月活动,规范市场经营行为,做好售后服务,切实为消费者提供便利,旨在为消费者打造一个无后顾之忧的购物环境。

家居建材市场与其他零售不一样,需要有良好的体验感。为此,我们的2期将打造成一站式购物中心,包括餐饮、家具、灯饰等,与现有的市场实现产业链互补,致力打造株洲建材家具专业卖场“新地标”。

万博珑商业广场总经理杨佩。株洲日报记者 刘芳 摄

