

# 商之都东城店： 这5年，我们一起追过的时尚

2007年9月30日9:18,合肥市长江东路与滁洲路交汇处某商场的开业庆典轰动庐州,首都天安门广场国旗护卫班三名英姿飒爽的武警战士在商场门前广场上,在万人瞩目下亲手升起一面崭新的国旗,5年了,这精彩的画面记忆犹新。

这个商场就是商之都东城店,是安徽商之都在合肥开设的第二家门店,也是目前区域内最具影响力和最有代表性的时尚百货商场之一。

沈娟娟/文



## 提前布局东边“桥头堡”

选择大东门这个“据点”并不是个偶然。“商之都”是本土商业连锁企业中的龙头,要逐步推进连锁战略,合肥是大本营,也是市场密集的地方,开连锁店会提高在本地市场的掌控能力。”商之都东城店相关负责人解释道。

不过,当众多商家纷纷入驻步行街、四牌楼时,商之都东城店却选择了长江东路与滁洲路的交口,看上去有点“舍近求远”。

“之所以选择这个地方是因为未来瑶海区发展前景广阔,人口众多。位置是唯一的,这是一块还没有被开发的‘处女地’,我们等于抢占了东边的‘桥头堡’,核心商圈竞争激烈,我们提前布局其他区域,更能抢占战略制高点。”

没错,商之都东城店的位置可以这么形容:西接繁华的淮河路步行街、东瞰瑶海工业区、南临风光绮丽的包河景区、北望新站商业区。从步行街向东走20分钟就可以到达商之都东城店,而在东城店的周边汇集了古井假日酒店、梦城大酒店、圣大国际大酒店等中高档餐饮酒店,并与工人文化宫、烟草大厦、教育大厦、百货以及店内有国生电器大世界、红府超市等专业性连锁企业相呼应。此外,该区域内还有规模宏大的红旗建材市场、安徽国际汽贸城、裕

丰花鸟市场等享有盛名的大型消费业态分布,人口密集、流动性大,有力的保证了整个东区的消费市场。

在合肥市瑶海区的“十一五”商业规划中,东门商务中心是五大商务中心之一,也是商家必争之地。

## 做社区型时尚精品百货店

经营定位是一个商场项目策划的第一步,也是商业经营的灵魂。对于商之都东城店来说,是像宿州路上的旗舰店一样走中高端路线还是承接中低端的客户群体?也是通过前期大量的市场调查和分析,运行过程中的调整最终形成的。

据了解,开业之初商之都东城店定位为“大众喜爱的百货”,后于2008年转型为“时尚百货”定位,实现了华丽转身。2010年东城店更是根据广大消费者的消费偏好,完善服务功能,先后打造极具童话色彩的红府嘉年华店、品类齐全的国生家电大世界,引入肯德基、休闲水吧、幼儿早教、少儿美术培训等“异业结盟”,构建了集购物、休闲、娱乐、餐饮为一体的多业态经营发展模式,满足了顾客多方面的消费需求。“与时尚同行,与快乐同步”,是如今市民最直观的感受。

“占领东区销售市场,做社区型时尚精品百货店我们目前必须做到的”,商之都东城店相关负责人介绍说。可以看出商之都东城店已经深切领悟到了社区型时尚精品百货有其坚实发展的潜力。据百货行业协会调查显示,沪上社区百货的顾客忠诚度达到95.91%,远远高于市中心的百货店,同时社区百货的地理接近性和亲切性等特点,都是这类百货店发展的坚实基础。

## 服务是不可复制的优势

在一分一秒中,时间过去了5年,合肥的商业在不断向前推进,市场也在不断变化和创新中,外来商业的陆续入驻,对于“本地军”来说压力不小。而商之都东城店在很多方面存在着独到之处,帮助供应商成功、打造不可复制的服务、对品质的苛刻追求、感动式服务等均是东城店提出的着力提升“三项服务”即服务供应商、服务员工、服务顾客的具体举措。

“供应商是商之都东城店的重要组成部分,东城店要使自己发展,先要使供应商发展。双赢才是不变的真理”商之都东城店负责人是这样说的,也是这样做的。在供应商服务上,他要求卖场管理人员实施片区管理,责任到人,帮助供应商所设立的专柜实施人员、商品、库存等管理,以电话、QQ、供应商平台等媒介向供应商反馈经营状况、提出合理化建议,每一封联络函、月度优秀供应商现金奖励都融入了东城店自信、大气和诚恳。

最好的服务是令顾客感动的服务,而感动服务需要根据顾客的消费经历不断创新的。历年来东城店在顾客基本服务规范上不断在寻求创新之路,“如何拉近与顾客的距离、使顾客感动”是创新的基本方向。服务好一线员工,丰富员工生活,化解管理与被管理之间的矛盾,使员工快乐中工作,不断创新服务是感动服务的有力抓手。5年来,东城店组织开展的VIP自驾游、积分TOP15赢取年夜饭、奥运圣火·橄榄枝采集图片展、元宵猜谜、春联大派送、电影之夏展播等活动受到广大消费者的一致好评。



## 未来将释放商业“正能量”

安徽商之都合肥东城店5年来先后荣获“消费者信得过单位”、“诚信维权先进单位”、“购物放心店”、“安徽省商业和谐企业”等多项省市级荣誉称号,2010年还顺利通过了ISO9001质量管理体系、ISO14000环境管理体系、ISO18000职业健康安全管理体系的“三标”认证,它以一种企业的视角,给员工、社会、企业不断注入正能量,充分体现了企业经济和社会的双重责任。而轨道交通封路施工是否会阻断这种正能量的注入呢?答案是否定的。

现阶段,很多人对地铁经济带来的商圈经济充满了期望,而商之都东城店相关负责人对这种期望却显得很淡然,对地铁将会给企业带来的各种影响分析得也极为透彻。他认为这是一把“双刃剑”,一方面给公司带来了暂时的困难,另一方面给了公司一个蓄势能量的过程。他说:“东城店现在正处于一个规范化和上升的阶段,所以把现在的困难视为一个发展的好机会,通过软硬件的提升、盈利能力的提升、经营人才的修炼,达到蓄势待发、迎接未来更加激烈竞争的目标”。

过去的5年,商之都东城店已成为一个冉冉升起商业新星,接下来的每一年,商之都东城店必会凭借着多种优势为合肥释放出更多更强的“正能量”。

