

首家‘嘿客’落地瑞城近一月,请来自本本报记者的探访—— 顺丰‘嘿客’为何要‘入侵’社区

■记者 项乐茹 实习生 金紫璇 文/图

说起顺丰速运,大家都熟悉,但听到“嘿客”二字,不少人或许会想到入侵计算机的电脑黑客。最近,一“嘿客”店正悄然进驻瑞城社区,它是国内物流快递业大佬顺丰速运推出的网购服务社区店——顺丰“嘿客”。

只有展品没有库存,购物不能当场取走,有点像网购又有点像便利店……今年6月13日,第一家顺丰“嘿客”一开业便引来许多关注。宣称将改变人们生活的“嘿客”究竟是怎样的店?与其他网购电商有什么区别?“嘿客”的商业模式对于快递业争夺“最后一公里”有何借鉴?本记者对瑞城“嘿客”进行了体验探访。

“嘿客”亮相瑞城 没有货架和库存, 却有近7万种商品可供选购

昨天上午,记者来到位于市区沿江东路的一家顺丰“嘿客”店。这家编号NO.00480的“嘿客”店面,外观主打黑色,“嘿客”二字煞是醒目,边上则标着“e网打尽”,与周边商铺区分明显。

推门而入,迎面而来的不是满眼的商品货架,而是墙上贴着介绍商品信息的图片海报,分别有品牌手表、皮鞋、食物、箱包、奶粉、水果等商品种类。30来平方米的店面中间摆着两台触屏平板电脑,而实物货品仅啤酒、饮料等四五样。这一切仿佛在提示:这不是一家普通的商店。

“你可以扫描海报上商品的二维码或者直接在电脑上选购商品,目前线上和我们合作的购物平台除顺丰优选还有麦包包、红蜻蜓等20余商家。”店长胡捷告诉记者,虽然店里几乎是零库存,但通过连接网络的两台触屏电脑,顾客可以选购地近7万种商品。



店内展示

据介绍,与传统的实体店不同,顾客在“嘿客”里挑中的虚拟商品不能马上拿到实物,经过店内的渠道下单付款后,货物由厂家直接发货到“嘿客”店内,再由顾客取货。与“嘿客”合作的厂家,已将部分样品运至店内,满足顾客看到实物再埋单的心态。

胡捷还告诉记者,在店内选购商品均有一定程度的优惠,比如某品牌手表的市场价为1380元,“嘿客”价为1320元。她表示,“这些优惠是你在别家网购平台享受不到的。”

这样看来,“嘿客”是类似网购的销售模式,那退货又是怎么进行?胡捷说,“嘿客”主打的特色是层层把关的商品质量和“售前—售中—售后”全程跟进的服务。“顾客如果需要退货,主观原因由顾客承担运费,存在质量等客观因素的话,由‘嘿客’负责运费。”

据介绍,“嘿客”还推出比网店更先进的一招:提供“预订”服务,用户只用支付运费,就可在店里预订商品,待商品送抵后,在店内试穿、试用,如果不满意,可以无条件退货。

当然,除了电商销售,“嘿客”也没扔掉顺丰的老本行——在店内可以进行快件的寄取服务。“如果在‘嘿客’店内自寄自取快件,还能享受2元优惠。”胡捷说,“嘿客”模式还在不断地探索完善,今后还将加入话费充值、火车票代买等便民金融服务。

快递大佬欲PK电商 顾客接受度还有待考验

那么,“嘿客”提供的销售方式,顾客买不买账,能否满足瑞城消费者需求?据了解,距离第一家“嘿客”落户瑞城已近一个月。

在记者店内体验的一个多小时里,不少路过的市民忍不住好奇进店“参观”。“这是干什么的?”不少市民看了看图片,试了试平板电脑,基本上没有选择下单购物。

“店铺开业时间不长,很多人还不知道‘嘿客’是做什么的。”胡捷坦言,店铺还在起步阶段,虽然

营业额还不算很多,但人流量还可以,日均达50多人次。据她介绍,开店半月来,箱包等商品卖得比较好,已经卖出了20多个。

记者在采访中了解到,大多数市民还未将好奇心转化为购买力。家住虹北锦园的孙小姐在光顾“嘿客”后对其前景有所疑虑。“‘嘿客’的销售模式与普通网购大同小异,没有很大的优势。”孙小姐认为,“嘿客”通过品牌合作的方式引进商品的模式过于局限,比起海量的淘宝等品牌,“嘿

客”产品选择的余地还是较为有限。

不过,也有不少市民看好“嘿客”的未来。网购一族张先生在听说“嘿客”的模式后,觉得“嘿客”改进了网购不能看到实物的弊端。“‘嘿客’可以帮顾客下单,并处理退货等售后问题,满足了部分不会网购的中老年人购买需求。‘嘿客’的运行模式比较新颖,很多人目前还不习惯,但这种线上商品线下购买的模式在国外已经比较流行,是一个趋势。”

打通线上线下O2O模式 社区店商机谁都想分杯羹

从物流起家到逆袭电商,顺丰一下子在全国开出数百家“嘿客”的举动着实让不少快递业以及电商业同行有些惊讶。据温州地区顺丰“嘿客”负责人赵鉴松介绍,目前顺丰“嘿客”落户瑞安的步伐仍在继续:2家已开张营业,2家正在装修,月底计划开业。

然而,随着“嘿客”扩张速度的加快,藏在其中的运营谜团还尚未解开。据记者观察,以顺丰“嘿客”沿江东路店为例,店租一年要6至10万元左右,店内5名店员,加上平时的运营费用,一年经营成本至少在30万元以上。“嘿客”靠什么赚钱盈利?

赵鉴松告诉记者,“嘿客”的定位是网购服务社区店,是线上线下打通的O2O模式,线上价格购买线下商品。“‘嘿客’的功能是打造成电商厂家与客户终端之间的渠道,进而减少中间环节。”赵鉴松说,“嘿客”可供选购7万多种商品,货物面积若在实体店平摊后将相当巨大。此外,由于采用厂家与顾客直通渠道,“嘿客”有自身的价格优势。

或许,“嘿客”自己也在赚钱。据介绍,进驻“嘿客”的品牌需要缴纳一定费用,店内的海报、二维码墙以及网购平台都相当于一个广告位。“‘嘿客’相当于给众多想要

发展线下市场的电商提供一个平台,利用顺丰的品牌效应为电商厂家引进客流。”赵鉴松介绍,除了入驻费用外,顺丰还会对成交商品收取一定的佣金。

此外,顺丰还希望通过“嘿客”给自己的快递业务“揽活”。“在‘嘿客’买的东西自然全部由顺丰快递负责物流,而社区店的模式也可以进一步吸纳更多的快递业务。”赵鉴松说。

“嘿客”的诞生,还被多数业内人士视为物流业“最后一公里”的布局。“顺丰借助‘嘿客’进军电商,将其物流渗透到产业链末端。”一业内人士认为。

2014媒体推荐品牌

咨询热线: 13867795200 13967768617

富鹏红木

地址: 瑞安市仲容路239号
电话: 66813555

上景城装饰

地址: 安强路2号(市府后面) 电话: 66818111
网址: www.chinajczs.com

华丽园装饰

国家建筑装饰专项工程设计证书编号: A233011560
国家建筑装饰装修工程专业承包证书编号: B2034033030118
国家建筑装饰安全生产许可证证书编号: (浙)J2安许证字[2010]030194
瑞安热线: 65882802 塘下热线: 65357715 全国装饰装修行业百强企业

海兴建材

HAIXING BUILDING MATERIAL
瓷砖·卫浴

地址: 温州龙湾区富春江路82号 电话: 0577-55885687

金玉玛瓷砖

KINSYMA 瓷砖
装修要豪华 就用金玉玛

TOTO

欣雅建材 瑞安总代理

旗舰店: 瑞安市罗阳大道1155号 65810322 门市二: 虹北陶瓷品市场 65856155

联结福家居广场

LANDCOLOURFUL FURNISHINGS PLAZA

地址: 温州大道690号(火车站往东两公里上江路口处) 联结热线: 0577-8169 9999