# 新零售时代 实体店精耕线上应变



□记者 宋 平

刚刚过去的 2017 年被称为 新零售 元年,新的行业定位、新的技术、新的零售业态纷纷涌现,全渠道运营成为行业共识,线下实体店也开始以全新的姿态精耕线上。

零售行业处于积极转型和变革之中。面对新技术、新渠道的挑战,我省实体零售店该如何紧随时代变化,应对新变局?

#### 线上线下联动,实体零售 开打体验牌

2017年12月31日晚,闹享2018 主题活动在北人集团旗下的多个商超同时拉开序幕。线上 掌尚北国 的直播也在 实时更新 其旗下的庄主 master、闹闹放映室等微信公众号在与网友不断互动。

看 ,闹闹!跨年party上、线上直播 里 ,顾客欣喜地发现,一只名为 闹闹 的 小猴子 正分身有术到处奔忙。

作为北人集团的吉祥物 北人集团旗下的北国电子商务有限公司总经理周森告诉记者, 闹闹 寓意着线上线下融合发展的深意 闹 字拆为门市,意为基于门市的发展;无论是将店内商品放到网上商城云货架,还是从网上购买抢鲜卡到店内消费,英文 Now 亦指门市在销售、配送等方面借线上技术引流量、求速度。

顾客还可以通过线上平台开通会员卡,甚至通过 APP、微信平台等流量入口提前找车位、缴费,在线下商城同样也能扫码到线上参加活动如今,顾客逛商场超市更关注体验感。我们或以微信平台吸纳粉丝,或以实体店销售和网络销售相结合,使实体零售多了些现代感,线上销售也增添了场景感,增加了消费者的体验乐趣。周淼说。

实体零售的优势在于真实的场景、流量和基础设施。线上正是看中了实体零售这些无法替代的优势,转而开始布局线下,催生出多样的零售新模式。目前,不只北国电子商务公司,我省多家零售企业也在与腾讯、百度外卖等电商

巨头不断接触,寻找合作点。

石家庄电子商务协会会长高文海认为,在零售新变局背景下,这些结合了多渠道、多服务,以需求和体验为中心、以技术为驱动的新型业态,将会持续对零售行业产生影响,并有望成为零售行业转型的重要尝试。

#### 小数据 转向 大数据 线下实体卖得更明白

2017年9月,商务部流通产业促进中心发布的一份报告指出,新零售要以大数据、人工智能等技术作为驱动。

近日,365集团大数据公司总经理高森奔波于石家庄与北京之间,为筹建北京大数据公司谈合作、引人才。

作为省内便利店零售龙头企业的 365集团,发展大数据是大势所趋,更是 企业发展的需要。恰逢零售业的新变革, 他们将目光转向了大数据。

我们有20年积累的庞大数据,这是 发展大数据的重要基础。高森说。

怎样让 躺着 的数据真正 活 起来?以往,门店关注的是某个人是否来了,大数据时代,要关注这个人是谁、喜欢什么。通过大数据随时对顾客的品类消费能力、品类品牌的倾向进行详细标定和修正,进而根据每个顾客的偏好做个性化营销,甚至推送软文、促销信息,实现精准营销。

通过大数据,可以实时查看门店每日销售额、库存等信息,甚至还能查看店铺的商品销售排行,哪种商品更畅销。大数据本身并没有直接的业务模式,利用线上数据服务线下实体,与应用场景结合才能实现商业价值。 高森认为,大数据让线下实体变得更灵活、卖得更明白。

数据一直是线下实体发展的重要依赖。但以往做品类管理、门店选址,参考的主要是商品销售情况和顾客往来的小范围数据。未来,要将整个供应链的上下游,包括供应商、配送等数据纳入进来,甚至与同一个商圈内的其他外围数据进行共享,做到商圈商业协同的精准有效。

曾有同行向高森畅想过这样的场景:根据区域内天气数据的变化,如晴天或下雨,门店内雨伞的电子标签可以自主调整价格,在下雨区域价格上浮,在晴天区域保持价格不变或下浮。

但现实却限制了这些想象的实现。



近日 在邯郸美食林滏东店 工作人员在指导顾客体验 自由购 功能。 吴《利》

高森说,这些脑洞大开的想象,在技术方面已不成问题。问题在于如何获取天气数据,这需要与气象等部门进行数据共享。

鉴于目前我省大数据发展现状,高文海希望,加强基础数据资源规划,建立统一的公共数据中心。在保障数据安全的前提下,整合公共数据资源,推进大数据在商业领域的应用。

未来,365集团将联合科研院所、高等院校成立中国零售大数据实验室加快大数据商用领域的开发。还将通过探索建立零售大数据模型,为其他同行提供比较成熟的服务体系和软件设备,不仅为自己创造效益,更为整个行业赋能。

#### 引进智能科技,提升实体 门店运营效率

一部手机,一个 APP,扫码即显示商品的价格等信息;点击页面上的支付,便能带走商品 在邯郸美食林美好之家生活超市,传统收银台旁一块大大的自由购牌子很是醒目。

想买的商品 随拿随扫码随走人 再 也不会在收银台前排长队了。这样的购 物环境 ,让邯郸市民马欢在传统超市也体 验了一把 自由购 。

自由购 功能是2017年12月河北 美食林集团牵手北京多点Dmall后引进 的智能科技。

多点 Dmall 是一家线上线下一体化全渠道新零售平台,在为传统零售商提供完整电商能力的同时,还为用户提供秒付、会员打通、线上订单2小时配送等服务。

美食林电商部经理柴丽介绍,多点自由购 功能为消费者提供了快速完成消费流程的可能。在手机端扫描商品条形码、提交订单、在线支付后,经过核验即可将商品带走,不仅节省了用户付款时间,改善了消费体验,也极大提升了门店运营效率。

目前,美食林已有26家门店有了 自由购 功能。截至目前,在美食林美好之家生活超市,多点 自由购 单量单日占比突破10%,业绩远超预期。

线下实体正不断尝试与智能科技亲密接触 提高效率、降低成本。

无独有偶。目前,红星美凯龙已与科大讯飞合作,在红星美凯龙的全国门店为顾客提供智能机器人导购服务,帮助顾客寻找合适的家居产品,并解答顾客的各种问题,以降低人工成本,提升服务水平。

在业内人士看来,线下实体发展的痛点依然是效率和成本。实体店可以利用智能科技提高服务能力、提升经营效率。智能科技带来的服务,更让顾客直接体验到了零售新变化带来的便利,成为零售发展的重要趋势。

## 去年全省交通运输完成 固定资产投资781.7亿元

本报讯(记者方素菊 通讯员谭磊)从1月22日召开的2018年全省交通运输工作会议上获悉,去年全省交通运输固定资产投资完成781.7亿元。

去年,津石(天津至石家庄)高速、延崇(延庆至崇礼)高速全面开工,京秦(北京至秦皇岛)高速京冀、冀津接线段主体建成。全省高速公路总里程达6531公里,港口新增泊位9个。加快推进太行山、燕山和黑龙港流域集中连片特困地区高速公路扶贫大通道建设,建设规模达920公里。同时,普通干线公路建设规模达1550公里,完成新改建农村公路3200公里。

#### 我省三处湿地公园 入选国家湿地公园试点

本报讯(记者曹智 通讯员姚伟强)近日 国家林业局公布新一批国家湿地公园试点名单 我省蔚县壶流河湿地公园、涿鹿桑干河湿地公园和阳原桑干河湿地公园成功入选。至此 我省国家湿地公园(含试点)数量达到22处。

为推动这三处湿地公园列入国家湿地公园试点,涿鹿、蔚县和阳原发布了《桑干河流域湿地和水资源保护联合倡议书》及时研讨和解决流域重大生态问题,对近年来桑干河和壶流河被侵占情况进行排查,并通过退耕还湿、退化湿地恢复和盐碱化土地复湿等措施恢复原有湿地。

### 尚义察汗淖尔 湿地公园晋升国家级

本报讯(记者曹智 通讯员姚伟强)日前 周家林业局公布2017年国家湿地公园试点验收情况 我省尚义察汗淖尔湿地公园通过验收 正式成为国家湿地公园。

察汗淖尔湿地公园总面积 5400 公顷 其中湿地面积 4000 公顷。

### 君乐宝乳业将通过 顺逛平台销售乳制品

本报讯(记者马彦铭)1月22日,君乐宝乳业集团与海尔集团顺逛平台签署战略合作协议。根据协议,君乐宝乳业将通过顺逛平台销售乳制品,并探索以用户精准需求为基础的定制化乳制品开发。

君乐宝乳业集团相关负责人介绍 他们将通过顺逛平台搭建专属社群 推出主题互动活动 为消费者打造一个好吃、好玩、有趣且可分享的 乳品生活圈 。

## 关注食品药品安全

#### 依法有序 科学规范 便民高效

# 省食药监局发布新版行政许可服务指南

2017年12月,《河北省食品药品监督管理局行政许可服务指南(2017年修订版)》发布。为深化放管服改革积极优化营商环境,提升公共服务水平,根据《河北省推行行政执法公示制度执法全过程记录制度重大执法决定法制审核制度试实施方案》要求,结合法律法规调整情况,省食药监局对该局行政许可事项目录中33项行政许可事项的服

务指南进行了修订和完善 ,形成了新版行政许可服务指南。

新修订的行政许可服务指南包括适用范围、项目信息、办理依据、受理机构、决定机构、审批数量、办事条件、申请材料、申请接收、办事流程、办理方式、审批时限、审批收费依据及标准、审批结果、结果送达、申请人权利和义务、咨询途径、监督和投诉渠道、办公地址和时间、公开查询等20个项

目。共涉及保健品化妆品类、两品一械广告类、食品生产类、药品经营类、药品生产类、药品注册类、医疗器械类、执业药师注册等8个类别72项服务事项。

省食药监局相关负责人说,本着依法有序、科学规范、便民高效原则,结合事项性质和申报实际,该局对33项行政许可事项进一步分类细化,形成了8个大类72项具体事项。同时,

新版行政许可服务指南对每项具体 事项服务指南的项目设置进行指 化和统一。重新修订后的服务指克 更加税范统一,直观易懂,告知是知 更加详尽准确,既可以为企业是 办理食品药品行政审批事项提、利 效的指导,满足社会公众获取、政力 政府信息的需求;又可以促进更加 及方

#### 全省食药监管系统 立案查办侵权假冒类 案件450件

2017年,全省食品药品监督管理系统共立案查办侵权假冒类案件450件。其中,生产销售假冒伪劣食品案件192起,货值金额520.68万元;生产销售假劣药品案件224件,货值金额151.07万元;不符合标准的医疗器械案件34件,货值金额58.25万元移送公安机关生产销售假冒伪劣食品案件21件,生产销售假劣药品案件52件,捣毁制售假劣食品黑窝点5个,假药黑窝点6个。

#### 提升餐饮业质量安全水平

## 石家庄市将推广食品安全"绝活"

水煮式餐具热力消毒小推车,可当面给消费者提供刚用沸水消毒过的餐具;方便实用的简易灭蝇盒,能够解决餐饮店苍蝇乱飞给人带来的烦恼;餐桌上画制定位线,酱油壶、醋瓶、辣椒罐各该放什么位置一目了然1月11日,由石家庄市食药监局举办

1月11日,由石家庄市食药监局举办的首届食品安全 亮绝活 竞赛活动在石家庄市第二十四中学举行。 餐具消毒是食品安全的一个非

水煮式餐具热力消毒小推车由 四部分组成,包括消毒车架、水煮餐 具托盘、小罐装液化器罐、矿泉水桶。 矿泉水桶里的水循环流入托盘,液化 器燃烧给托盘供热,托盘中有水,把 餐具浸入水中蒸煮消毒后,服务员可 以当着顾客的面用清洁夹把餐具夹 放到餐桌上。 饭店里的苍蝇也是令餐饮人头

痛的问题,有时实在没有办法杜绝,就找理由说:哪个地方能没几只苍蝇!这种看似情理之中的说法,既道出了对苍蝇的无奈,也映衬出一个解决餐饮安全卫生问题的难点。

简易灭蝇盒如何灭蝇 狠务员双手托举着一个60 40厘米的长方形铁质灭蝇盒 把粘蝇条一条条地绷在托盘上,在凹槽中放入小块西瓜、肉等苍蝇平时喜欢叮的食物,诱使苍蝇入内,一旦苍蝇踩中粘蝇条,就意味着宣判了死刑。这种方法简单、成本低、效果好,非常实用。对比那些在后厨拿一个苍蝇拍,往案板上甚至食物上拍打苍蝇的做法,托盘灭蝇更卫

生、安全 不易造成次生污染。

竞赛活动中,各餐饮服务单位共申报 127个 绝活 项目,其中 38个被评为 新时代石家庄餐饮安全绝活。这些 绝活,涉及后厨餐具消毒、灭蝇驱虫防尘、原料使用、菜品洗涤、食品原材料公示、食物保洁、食材保质期、餐厨垃圾处理、食品添加剂、明厨亮灶、下水道管理、晨检、人员清洁、食品检验、诚信承诺等 15个方面内容,都是餐饮安全的焦点、热点、难点、瓶颈点。

水平 确保人民群众舌尖上的安全。

(马彦铭)

#### 唐山市餐饮类小摊点 全面实施"两禁止两规范"

唐山市把餐饮类小摊点综合整治作为今年食品 三小 专项整治的重要内容 规定餐饮类小摊点必须落实 两禁止两规范 要求 市中心区餐饮类小摊点是落实 两禁止两规范 重点区域。

两禁止两规范 即禁止 向顾客提供一次性木质筷子禁 止使用一次性塑料袋套碗出售 食品 无专用餐饮具清洗消毒设 使用采用集中式消毒餐饮具(单个封闭的集中式消毒餐饮具),食品相关产品必须符合食品安全标准和国家相关规定,使用后的餐饮具必须集中整齐摆放,坚决不允许未经清洗消毒二次使用;积极鼓励并规范餐饮类小摊点改进生产经营条件,退路进店经营。 (刘东骄)

施的 要规范餐饮具管理 必须

#### 石门牌大容量注射液 入选石市十大工业名牌

近日,石家庄四药有限公司石门牌大容量注射液被评为2017年度石家庄市十大工业名牌产品。

石门牌大容量注射液为国内大输液生产领域首个驰名商标。石家庄四药在国内同行业率先建立起省级大容量注射剂工程技术研究中心、化学药品注射剂质量控制工程实验室及化学药品注射剂质量控制重索证分联合实验室,研发投入、研发实力和专利拥有量位居行业

前列,大容量注射液主要质量控制指标优于国家药典要求,软包装大容量注射液质量控制技术体系建立及应用获省科学技术进步奖一等奖。

目前,石家庄四药大容量注射液年产15亿瓶(袋),生产规模、质量层次、产品创新、品牌影响力在同行业内处领先地位,产品辐射国内及80个国家或地区,是国内重要的大容量注射液生产、研发和出口基地。 (史建会)

#### 风险解析

# 关于 法国召回疑似沙门氏菌污染的婴幼儿配方乳粉 的解析

法国卫生部于2017年12 月2日发布公告,因疑似沙门 氏菌感染,有关部门紧急召回 由法国乳品巨头兰特黎斯 (LACTALIS)集团生产的12 批婴儿配方乳粉(1段),召回 范围包括我国。

沙门氏菌广泛存在于自然界中,能引起多种动物感染。沙门氏菌对外界环境具有一定的抵抗力,其在水、奶、肉和蛋类制品中可存活数周至数月。

由于婴幼儿免疫系统较为 脆弱,特别是对于高度易感婴 儿(包括早产儿、低出生体重婴 儿、免疫缺陷婴儿等),一旦喂食被沙门氏菌污染的婴幼儿配方乳粉 极易被感染致病 出现发烧、腹泻等肠炎症状,严重的可能会引发败血症,甚至死亡。专家建议,婴幼儿配方乳

粉生产企业应建立科学而有效的 HACCP体系,降低沙门氏菌等微生物污染的可能性。婴幼儿配方乳粉冲调人员和喂食人员要掌握正确的方法,如使用70 以上的水冲调婴幼儿配方乳粉,彻底清洗喂食用具、严格消毒,以降低感染沙门氏菌风险。