

潞州区万物到家超市打造“即时零售”新业态

门店“上线” 机遇无限

文/图 本报记者 韦婧

日前,走进潞州区鹿家庄村平安街66号的万物到家超市,人来人往,十分热闹。不同的是,进出这家超市的全是“骑手小哥”。

店内“叮咚、叮咚……”的提示音此起彼伏,打票机不断“吐”出订单,店长秦林敏忙得不可开交:“我们店主要是线上接单,提供小时内送货到家服务,实现数字零售、即时配送。”

实体门店的“突围”

“又卖光了,得抓紧补货!”

早上8时10分,秦林敏已经开始忙碌,看着系统上缺货的提示,她一边线上进货,一边说:“依托‘牵牛花’商家端APP,销量、库存信息一目了然,还针对热销商品提供线上进货服务,很方便。”

秦林敏所说的“牵牛花”商家端APP是一个商户多渠道管理门店的工具型平台,可为商家提供零售数字化解决方案,订货、收货、入库、摆货、分拣、打包等都能实现大数据全流程管理。“以前从没想过零售门店还能这样干。”秦林敏说。

在成为万物到家超市店长之前,秦林敏曾在其他便利店工作过。在她看来,门店数字化转型既是趋势,也是带动消费方式改变的举措。

“以前的店,盘库依靠经验和记忆,商品不超过千余种。现在数字化的库位管理提高了货物种类上限,虽然我们店仅有180平方米,但目前上架了6000多种商品,盘库理货毫不费力。”秦林敏说。

万物到家超市不在黄金地段,店里装修简单,进深较长,十几排货架满满当当,但却丝毫不影响生意火爆。据秦林敏介绍,纯线下的店面需要考虑门店位置、店内环境等因素,往往前期投入较大。相比较,万物到家超市主要进行线上销售,所以对地段和环境要求都不高,只要价格合理、货品丰富,加之送货上门服务,就能吸引众多顾客下单。

从线下到线上,秦林敏认为这是实体门店“突围”的一种有效途径。正如



万物到家超市店员对应线上订单拿货。

秦林敏所说:“线下客流有限,线上机遇无限。小商铺不拼位置拼服务,转型线上是出路。”

个性需求 一站满足

“已自动接到186号订单,请您及时处理。”

在潞州区英雄中路红邮巷,万物到家超市二店店员冯晓敏收到1笔订单:猫砂盆1个、宠物专用梳1把、砂铲1把。确认商品后,她立即到对应货架拿货。

这时,手机上弹出顾客刘先生的留言:“你好,请问我的订单送出了吗?”“打包好了,骑手取货后立即送出。”冯晓敏快速回复。十几分钟后,系统显示,商品已经成功送达客户手中。

针对宠物专用用品,线下综合商超往往数量和种类都很少,而线上门店商品丰富,能为顾客个性化的消费需求提供更多选择。“除了日常用品外,美妆洗护、花卉园艺、母婴用品等,我们都能提供。”冯晓敏说。

从时间看,线上门店能24小时全

天候营业,深夜顾客购买蚊香、眼罩等临时需要的物品,万物到家超市都能及时送货上门;从空间看,线下便利店的顾客多是周边住户,服务半径约为1公里,而线上店铺的服务半径能拓展至3-5公里外;从顾客群体看,各年龄段的顾客都能在线上店铺找到心仪的物品,从爽身粉到笔记本,再到剃须刀、化妆品、老花镜……应有尽有。

智慧管理 降本增效

“生意不错,继续加油!”

晚上9时52分,万物到家超市内灯火通明。秦林敏一边带着店员拣货,一边说:“每天晚上,我都会研究一下系统里多维度的经营数据,以便确定之后的购销决策。”

营业数据、商品概览、配送时效、员工履约情况等各环节指标,秦林敏都能时刻掌握。从纸笔时代跃入数字化管理时代,全链路、全场景的经营分析有助于提高经营效率,实现降本增效。

同时,依托数据管理,能及时了解商品售卖情况,热销品类多储备,滞销货品提前下架,不仅能有效缓解货物积压的问题,还能盘活门店资源,实现智慧管理、科学运营。

据了解,一季度万物到家超市两个门店月营业总收入同比增长20%;自2月以来,门店新吸纳5人就业,间接带动数百名外卖员增收。

“在‘快消费’的时代里,相较于电商的‘最后一公里’,我们的‘最近一公里’,肯定更吸引顾客。当零售品也能‘外卖’时,线上的流量自然就变成线下门店的养分了。”对“即时零售”的发展前景,秦林敏很有信心,万物到家超市将紧跟数字化发展趋势,继续完善供应链和价值链,一步一个脚印,为顾客提供更好的服务。

数字零售是一片广阔的“蓝海”,实体店拥抱数字化,发展“即时零售”,不仅是当下的潮流和趋势,更为零售商圈注入新活力。

沁源县沁河镇观音坪社区

居家养老新模式 “一键呼叫”解难题

卫娇

近日,来到沁源县沁河镇观音坪社区居民刘淑敏老人的家中,看到她的手里握着一部手机,做了鲜红标记的“9键”十分显眼。据该社区工作人员介绍,这就是“9键”呼叫特色养老服务设备,在独居老人的手机上设置“9键”为本社区网格员的电话号码,老人有任何需求只要按键呼叫社区网格员即可,在收到呼叫后会有网格员立刻前往独居老人的家中提供服务。“真是一拨就灵,社区工作人员来得很及时,帮我解决了很多问题。”刘阿姨说。

独居老人在家,最担心的莫过于发生意外时无人知晓。聚焦老人居家养老特点,沁源县政法委立足老龄化现状和未来发展趋势,探索养老数字化信息

应用,积极引导观音坪社区推进“9键”呼叫特色养老服务,需要帮助时,只需一键呼叫,就有志愿者迅速响应。

在观音坪社区,像刘阿姨一样通过一键呼叫及时得到帮扶的老人还有很多。家住沁化小区的王荷枝老人,今年70岁了。前几天,网格员武英香忽然接到王荷枝老人打来的电话:“英香啊,我刚才发现微信钱包少了200元,我也没有出门,也没买东西,钱哪去了,你快来帮我想想办法!”接到老人的求助电话后,武英香立马来到其家中,她先安抚老人的情绪,又查询钱款去向,并和电信客服沟通,最终将200元成功退回了王阿姨的账户里。为了避免类似事情再次发生,武英香帮王阿姨关掉了手

机免密支付功能,并叮嘱她不要用手机上乱点链接和网址。

社区老人们幸福生活的背后,离不开网格员、工作人员及志愿者的努力。

目前,志愿服务“一键呼叫”已在观音坪社区各小区进行推广,面向小区独居老人共设置一键呼叫应答人员27人,提供精准、及时的24小时上门服务,累计服务100余次。志愿服务“一键呼叫”,成为真正打通居家养老“最后一公里”的有效措施。

探索特色养老服务,既是服务老年人生活的现实需要,也是党建引领基层治理的创新之举。

据统计,观音坪社区共有居民7706人,其中65岁以上老人2345人。

针对孤寡老人、留守老人等群体的情况,沁源县依托“党建+网格+志愿者”创新治理模式,建立重点老年人探访制度,借助手机快捷拨号功能,当老人遇到急事难事时,能第一时间发出求助信号,实现一键呼叫,网格员同步响应。

小小手机里,藏着老人们的“幸福密码”,这是居家养老的新模式,也是对老年人生命健康的全方位守护。近年来,沁源县坚持以人为本的发展理念,充分发挥网格员基层工作的亲和力,创新基层社会治理方式,改变服务群众手段,着力解决百姓急难愁盼之事,切实提升群众的获得感、幸福感和安全感。