

顾客从过客到常客 消费远离“快闪”更重“体验”

在武汉,如果留心观察会发现,一部分商家,似乎都不太“着急”卖东西。MiuMiu 旗舰店,像一个艺术展厅,吸引人驻足流连;WS 江豚会员店,把一半的精力花在了如何服务好“会员”上。大家不约而同地在做同一件事:把顾客从过客,变成常客。过去,人们比价、下单、走人,决策快而直接。而现在,消费更像是一场体验,商品成了这场体验的“纪念品”。

搭“体验秀场” 首店动作一致

7月26日,武汉SKP迎来开业周年庆。

过去一年,这座地标式高端商业体交出了一份亮眼成绩单——累计引入千余个国际品牌,近400家武汉首店;累计吸引客流近2000万人次;今年上半年接待消费者近1000万人次,经营业绩环比增长超过25%。

“‘种草’很久了,以前一直躺在收藏夹里。趁着SKP有周年促销活动,决定奖励自己一下,至少能开心半年,嘻嘻。”这个月初,武汉“95”后白领小叶在武汉SKP选购了一款心仪已久的背包,并且在朋友圈发文“炫耀”一番。

首店经济是城市商业活力的重要风向标,在引领消费升级、激发消费活力上带动力明显。市商务局介绍,今年上半年,全市已引进各类首店173家。

有趣的是,这些首店在经营策略上展现出惊人的一致性:打造独特的空间设计与感官氛围,以期在第一时间俘获消费者,赢得青睐。

上个月初,美国知名潮流服饰品牌Hollister华中首店在武汉天地开业,三层独栋小洋楼精致无比,被网友戏称为“出片宝地”。

今年上半年,落地武汉第三年的武汉万象城完成了大手笔的焕新升级,全面改造的“漫巷”街区,吸引了多家首店入驻,将绿植庭院、策展型市集与设计师品牌店融合在一条约400米长的开放式空间中,成为城市生活方式与社交需求的新空间。

“FUFUSOUL、REhi,这些在小红书上很火的潮牌,居然把店开到一条街上了。”和“00后”大学生小周的感受一样,不少注重仪式感和情绪价值的消费者逛完武汉万象城之后,在社交平台上“晒”出惊喜体验:



武汉万象城“漫巷”。

肖僖 摄

“现在买衣服只是来这里的理由之一,更多是享受这个过程。”

盯“用户需求” 业态角色转变

武商WS江豚会员店的快速发展,展示了服务型商业的另一种可能。其差异化不在于商品,而在于量身定制的服务组合。

7月29日,武商集团旗下WS江豚会员店首店在东西湖区如期开业,首日销售便突破一万单,远超预期。同日,武商集团宣布年内将在江夏区再开一店。

在会员店的牵引下,该集团优势商业资源将实现更紧密联动。据了解,江豚会员店的用户可获得武商MALL、武商梦时代等商场的多项优惠政策,享受“购物+娱乐”一站式体验。

上个周末,住在硚口区的王先生特地驱车来到江豚会员

店,在他看来,从产品类目、性价比、高端商品数量、配套设施、试吃种类各个方面来看,“都很能打,很有诚意”。

“在这里购物很省心,店员记得我的偏好,新品到货会主动通知。”会员周女士的感受揭示了会员制的本质,不是卖货,而是经营长期关系。

武商集团通过对570万会员的调研发现,超过半数消费者选择会员店是看重“省心服务”而非“低价商品”。

另一家本地老牌商业企业也在持续创新。6月28日,中百集团旗下中百仓储两店齐开——首家FOODMART新一代食品超市万科嘉园店、丽都国际小百惠折扣店同时开业,产品品质有保障、性价比更高的经营模式,受到附近居民普遍认可。

“今年将落地5家同类型门店。”中百创新业务中心总监夏云芳介绍,小百惠致力于构建覆盖全生活场景的“民生商品+网红爆品”多品类矩阵,满足居

民一站式购物需求。

建“情感链接” 生活圈功能升级

上个月,江岸区永清街道“一刻钟便民生活圈”服务地图小程序上线,从便利店、菜市场到修鞋、理发、幼儿托管等十余种保障业态的便民点一览无余,15分钟内步行可达。

去年,武汉入选“城市一刻钟便民生活圈”首批全域推进先行区试点。早在2021年,武汉就成为全国首批“一刻钟便民生活圈”试点城市,经过近年来持续建设完善,“一刻钟便民生活圈”不仅方便了居民生活,更有力促进了社区消费。

“出小区几百米就有菜市场,不想做饭的时候就在周边餐馆点两个炒菜。周末不想出远门,就在楼下点一杯奶茶,再做个美甲,方便得很。”武昌区南湖街道中央花园社区居民张女士说。

可以明显看到,这些社区商业点正在从商品销售点转变为生活服务站,并与居民建立超越买卖的情感链接。

“菜市场的师傅会根据我家口味推荐食材,还教我怎么搭配。”居民李阿姨的体验反映了这种变化。

万物云空间科技服务股份有限公司则将武汉新唐万科广场改造为全国首家万芊荟,前期通过物业问卷掌握居民需求,调整品牌业态,将传统商场变成家庭消费、社群关系服务平台。改造后,销售额增幅超过三成。

服务型商业持续创新,不仅是商业形态的变化,更是消费文明的升级。

“截至目前,全市便民生活圈总数达到66个,覆盖商业网点1.4万余个,品牌连锁化率超过30%,居民满意度超90%。”市商务局相关负责人介绍,今年已新启动59个生活圈建设,计划到2026年累计建成171个,实现主城区全覆盖。

记者吴瞳