

# 消费体验创造新卖点

李丹

当前,消费者更加关注产品使用的舒适度,关注售前售中售后全过程消费体验。不管是产品生产者还是销售者,只有让服务更走心,塑造独一无二的消费体验,才能成为吸引顾客的卖点。

市场反应,关注消费者的消费体验。

尤其是电商市场不断扩大的情况下,我们要关注电商售前售中售后全链条的服务质量和水平,严格杜绝那些“人工客服答非所问”“退货换货百般推诿”,甚至以“呼死你”威胁买家修改差评等现象。俗话说,顾客就是上帝。不管是产品生产者还是销售者,只有让服务更走心,生意才能越做越大。

党的二十大报告提出,着力扩大内需,增强消费对经济发展的基础性作用和

投资对优化供给结构的关键作用。中央经济工作会议指出,今年的经济工作要把恢复和扩大消费摆在优先位置。其中还特别提到了支持养老服务消费。国家统计局发布的数据显示,2022年,全国居民人均可支配收入36883元,比上年增长5.0%,扣除价格因素,实际增长2.9%。人们手里可用于消费的钱越来越多,对消费场景、体验提出高质量要求,将促进实体经济的繁荣。

在创新消费场景的过程中,越来越多

的商家更加注重关心消费者的消费体验。在不少实体体验式业态中,有的企业推出停车、找店、排队、观影等智慧服务。随着数字化科技不断进步,实体场景与技术相融合,给顾客带来全新的消费环境和购物体验,甚至通过搭建各种场景、平台,为消费者创造出值得回忆的感受,塑造出独一无二的消费体验。这些都将成为吸引顾客的卖点。

技术进步并不能代替商家创新服务的主观努力。曾经风靡一时的“海底捞”式服务,等位时享受按摩、擦鞋和美甲,消费者想打回西瓜却惊喜获赠一整个西瓜,如今已被消费者视为平常。

从内心把顾客当上帝,研究他们所需,才是商家长盛不衰的关键。

市场瞭望



图为大唐不夜城街区夜景。(资料图片)

## 商业街里寻年味

本报记者 刘麟 谢瑶

满满烟火气,年味浓浓时。走进湖南湘江新区梅溪湖畔的中建·梅溪湖商业街,沿街高挂的灯笼、店铺飘香的美味、广场传来的歌声、身边涌动的人潮给这里带来了浓浓的年味,热腾腾的“烟火味”“文化味”“休闲味”在街区蔓延,一派喜气洋洋的景象。

在街区西部的“东湖印象”饭店门口,年夜饭宣传海报格外醒目。“为了适合市民的口味,我们推出了多款年夜饭套餐,订单火爆。”饭店工作人员说。

记者了解到,梅溪湖商业街结合街区商家的促销方案,相继推出“礼遇新春·醉美梅溪”“团圆佳节·美食贺岁”等新春活动,满足市民游客多样消费需求。

除了发放消费券和优惠券等加大促销力度,各大商家还充分挖掘“生肖”经济,推出极具兔元素特色的年货,为春节增添文化味。“在街区运营方中建信和商管公司负责人王雪梅的指引下,记者来到内街的一家书店内,应景的兔元素春联套装、主题台历等传统节庆装饰和摆件琳琅满目,大展宏“兔”、前“兔”似锦等带着新年美好祝愿的文创产品,引市民驻足选购。

“兔在中国传统文化里,象征聪敏与美好。我买的这套绘本说的是小兔子环游世界、探秘地球的故事,商家还赠送了小兔子书签,我很喜欢。”书店前台,8岁的李瑞涵正拿着挑选好的图书准备付账。

书店负责人王敏告诉记者,融入“兔”元素的年货民俗热销,尤其是卡通风格的装饰品和主题书籍,备受年轻人和儿童青睐。

不仅书店,中建·梅溪湖商业街的许多服装品牌店入口处和橱窗位置都换上了“兔”元素的春节新品,满街亮眼的“新年红”吸引了不少消费者的目光。王雪梅介绍,春节期间,中建·梅溪湖商业街将分时段启动“新春烟火市集”“新春专场直播”等多场线上线下活动,并结合“梅溪湖八景”夜游路线,推出音乐喷泉、无人机灯光秀等夜赏美景体验项目,为消费者带来差异化、多元化的休闲体验。

春节里的湘江新区处处充满着年味。湘江新区以“兔兔暖春 年味新区”为主题,开展2023文旅消费新春系列活动。非遗集市、新春花市、新春嘉年华等多项文娱活动拉动春节消费、客流双增长。

“侗锦已经有2000多年历史,这些都是我们手工织的!”非遗新春集市上,湖南省通道侗族自治县的杨娜一边整理摊位一边向记者展示她带来的侗锦织品。活动现场,游客们或身穿汉服、手持鲤鱼灯参加花灯巡游,或在蹴鞠、投壶等传统游戏中体验乐趣,在打糍粑、湘绣等项目里感受地道“湖南味”,“非遗”技艺在浓浓年味中鲜活起来。

“花YOUNG莲花”新春花市1月14日在湘江新区莲花镇爱格花卉基地开业。1.4万平方米的展厅内熙熙攘攘,兔子花、蝴蝶兰、红掌、郁金香、风信子、君子兰等500多个花卉品种姹紫嫣红、争奇斗艳。

“开业当天单日销售额达4万元。”爱格花卉基地负责人夏白华估算,此次花市的销售额将过百万元,“新春花市将持续至2月5日元宵节,除了一系列优惠购花政策之外,我们还精心准备了新区农产品物展、芒果小花带你逛花市、书法名家送春联、‘云想衣裳花想容’花仙子国风巡游等丰富多彩的活动,游客可以参与围炉煮茶、花市寻宝、园艺盆栽DIY、‘兔兔献瑞’套兔子等互动体验游戏。”



图为湖南非遗新春集市。本报记者 谢瑶摄

## 传统文化融入国潮时尚——

# 网红变换新业态

本报记者 雷婷

盛唐、老西安、城墙、不夜城的诗词、地铁里的古井……刷刷网络,仿佛周围的人一半在陕西西安旅游,一半在计划着去西安旅游。这些特色文化与美食、演艺、文创、零售等业态融合,聚集建构出一个可体验、可娱乐消费新场景,促进消费活力不断提升。

家住融侨城的市民任静怎么也没有想到,她会为了找全8个霓虹兔子灯牌在离家仅10分钟的3511文创科技园里逛上两小时。“这些兔子太可爱了,玩滑板的运动兔、花市区的送花兔、美食区的送‘福’兔……和朋友一起边逛边找,有趣、不累,集齐了发微博还可以兑换福袋。”谈起参与体验,任静对灯牌的设计、位置以及游戏规则、寻找过程都给予好评,“很久没有这样和朋友一起其乐融融的了。每只兔子都代表了大家对新年的期盼。”

为了迎接兔年春节,园区整合入驻商户资源,多方联动,推出“新年森友会”策划。1月中旬推出兔年主题的“捉兔作战”沉浸式游戏就是其中之一。而在园区外围和中庭,带着浓郁新年气氛的年货大集、文创集市则吸引老中青少各年龄层人群。

在文创集市的一个摊位上,记者注意到专注描绘卡通年画的年轻人刘雨菲。不同于传统年画,她的兔年主题年画作品图文并茂、风格活泼、用词新颖,特别受年轻人欢迎。

“我家就在旁边的3511社区,去年春节前来摆摊,对这里的环境、管理和服务都很满意。今年看到园区公众号还在招募文创摊主,我就再次报名了。”刘雨菲介绍。

在园区的二层,本就热闹的花市在春节期间更是人头攒动。花卉经营户陈玉

告诉记者,近期店内以销售兰花为主,多为走亲访友、答谢客户以及家中自用。“每天流水七八万元不成问题。”

3511文创科技园原址曾是中国最大的毛巾厂。在主业搬迁后,3511TFEP通过对工业遗产建筑的活化设计与更新再造,打造出融合社区营造、生活服务和文化体验的商业空间。“街区周围有40余万人,有老有少,这些都是本地客流,他们的消费需求是既要日常消费供给又要新鲜的文化体验。我们这里有精致时尚的餐饮、咖啡、烘焙、亲子、书店、展馆等业态,也有进行了空间、主题、场景革新后的花市;更有浓浓原居民‘烟火气’的生鲜超市、生活零售、集市等。”3511TFEP文创科技园副总经理王静说,今年春节,3511的新年市集分为年货与文创两个部分,不仅让周围群众在物质上有了保障,也同样关注了他们的精神生活。

西安市雁塔区是陕西省重要的商贸业中心区,服务业占比达77%,拥有商贸企业近5000家,商贸网点2万余个。雁塔区把恢复和扩大消费摆在优先位置,着力提升消费支撑能力,发挥长安路片区现代商贸引领作用,不断优化商业网点布局。他们加快推进小寨商圈、特色商业街区、商业综合体建设,推进文创经济、赏花经济等业态聚集,打造市级高品质一刻钟便民生活圈试点。春节期间,重点围绕大宗消费、户外消费、夜间消费,组织开展“千企万店”齐促销等活动。

依托城市特色文化建造的街区和景区逐渐成为在地休闲和文旅消费的好去处。近日,西安市商务局发布《西安市商圈商业街区建设行动方案》,培育商业综合型、商文旅融合型、主题特色型三类70条商业街区,着力构建体系完善、业态多

元、品牌引导、活力迸发、特色鲜明的城市商业新格局。“老网红”大唐不夜城街区就是其中之一。

冬日夜晚的大唐不夜城被红色灯光点亮,一步一景,人潮流动,颇有一番盛世繁华的景象。游客做妆造穿汉服,在“唐食坊”吃诗词镜糕,在“唐礼坊”买一把绣花团扇,穿行在仿唐风格建筑街区里,与各式各样新春花灯拍照留念,沉浸式体验一回盛唐上元不夜天。

今年全新亮相的“大唐不夜城元宇宙”是全国首个唐主题元宇宙,利用科技手段进行链接与创造,实现博物馆等文化资源、文化IP的交流与互通,打造3D沉浸式商业消费场景。

近年来,大唐不夜城街区逐步开始打造具有自身独特文化属性的IP形象和产品,实现扩大街区品牌影响力和提升消费

的双重效果。2022年,大唐不夜城以盛唐文化为内核,以潮流文化为导向,完成60余项文创产品的研发。重点完成核酸贴纸文创IP产品开发,设计5款汉代人形象IP,5款“最美劳动者”形象IP,共计推出20余款文创产品。同时通过交易平台,推出“虎星高照·多才多艺星”“诗仙李白”“不倒翁小姐姐”数字藏品形象,并联合曲江文旅推出“中国年·迎财神”数字文创,顺应潮流趋势,激发市场活力。

“焰火长安贺新春”烟花秀、“诗意长安·穿越古今”、“中国年·万象更新始长安”年文化体验、“盛世年·汉唐光耀梦长安”沉浸式体验……这些系列活动,全方位展示了具有西安城市特色的“年文化”,以及丰富多彩的节庆文化和特色鲜明的民俗文化,让广大市民游客过一个独具西安特色的文化年、欢乐年、团圆年。



图为西安际华3511文创科技园花市一角。本报记者 雷婷摄

今年的年货节,线上线下红红火火,土特产成为不少人一大选择。中央农村工作会议强调,做好“土特产”文章,重新认识“土特产”对推进乡村产业振兴的特殊意义。宁夏多措并举推动土特产年货消费。

1月14日下午,以“购农产品 品年味”为主题的年货展销大集在贺兰县稻渔空间乡村生态观光园举办,银川市农业农村局组织了60余家农业企业及商超现场进行展示展销。虽刚下过雪,但寒冬阻挡不了居民现场采购年货、体验年味的热情。在生态观光园,一边是冰天雪地里孩童滑冰的欢声笑语,一边是人声喧嚣的年货大集。

“在网上看到这里举办年货节,还有现场购物惠民消费券,没想到现场这么热闹。”家住贺兰县的张芸特地赶来购置年货。

在宁夏杞里香枸杞有限责任公司展台前,该公司新推出的芝麻丸、枸杞干果、枸杞原浆等新产品很受欢迎,品尝和购买产品的消费者不少。枸杞是宁夏享誉全国的著名土特产,过去宁夏本地人消费不多,但随着枸杞创新产品的推出,本地人消费量大幅增加。

“我公司产品今天打八折销售。加上政府消费券优惠,实现了优品和优惠政策的叠加,既让企业很好展示销售了产品,也让消费者切实享受到了优惠,希望这样的活动越多越好。”该公司业务经理宋丽君介绍。

此次年货展销大集是银川市2023年“迎新春促消费助振兴”冬季农业嘉年华活动之一。在现场,消费者可领取满50元减20元消费券,单人单日限额领取10张,最高满500元减200元。

1月14日至26日,银川市各县区都举办年货大集系列活动。一方水土孕育一方土特产,农特产扎根乡土,包含了田园风光、乡土文化、农家美食等,形成体验式消费场景,有利于实现农业由“卖产品”向“卖风景”“卖文化”的转变。

走进贺兰县金贵镇大集,不仅牛羊肉品质好,乡土小吃也多。除了采购,市民还可以尝一尝当地的羊杂、羊蹄、烩小吃等特色美食,欣赏民俗。

1月14日至19日,宁夏农垦集团在宁夏农垦大厦美食广场举办迎新春贺兔年第二届绿色食品年货节。近年来,宁夏农垦集团做好“土特产”文章,在特色和规模上下功夫,推动乡村产业全链条升级。本届年货节以宁夏农垦自有产品为主,按市场批发价售卖。

“沙湖大渔头、灵农鲜猪肉、西夏王葡萄酒都是宁夏响当当的品牌,我买了些年货,让年味更加浓郁。”家住银川市金凤区的刘建文说。

近年来,固原市西吉县以“西吉好东西”为抓手,全面推进农业现代化建设步伐,努力让越来越多的“西”字号土特产出村进城、走向全国。1月17日,“西吉好东西”推介暨首批门店授牌仪式在银川举行,西吉黄牛肉、小杂粮、冷凉蔬菜等受到欢迎,丰富了银川市节日市场。

从南到北、从城到乡,宁夏年货大集上人群熙攘、买卖兴隆。在浓郁的烟火气中,年货大集展现出生动的乡村振兴新图景。



图为宁夏银川市年货节展位。本报记者 拓兆兵摄