

五家入围商场NPS口碑指数调查,四家得分排名靠后—— “后进生”李村商圈 升级之路该如何走?

第一消费

A18~A20

□文/半岛记者 文鸿飞 本报资料图片

针对去年年底青岛市市场监管局通报的30家大型商场NPS口碑指数推荐调查结果,1月10日《第一消费》推出了跟进报道的市南篇,并对得分为负分的市南区麦凯乐和百盛进行了实地探访。本期《第一消费》将推出跟进报道的第二篇——李村商圈篇,并对李村商圈内的商家进行了重点探访。探访的同时还针对消保委提出整改意见的实施状况进行了采访。结果如何?一起来看看。

记者探访:

名品和潮牌占比低 硬件配套不够到位

商场品牌、商场环境、服务情况、入驻品牌、营销活动和商场配套,是此次调查问卷的重点关注点。记者1月13日对地处李村核心商圈新旧商业的代表进行实地探访时,也重点关注了上述六个方面。

记者探访时发现,在品牌引进、店面装修和货物陈列等方面,李村商圈的商场均离时尚和高端尚有距离,在现有的品牌构成中,名品和潮牌占比比较低。少女装和淑女装中,又存在柜台小而局促,货品陈列缺乏艺术感的问题。品牌和布陈欠时尚大气外,还存在楼层规划分布乱的问题,每层



李村商圈将成为商贸流通集贸示范区。

的品类都过于“综合”。记者探访的一家商场的一楼除了主打的珠宝品牌外,还有化妆品柜台和鞋履柜台,三楼除了精品女装外,还有内衣、童装、玩具和家纺品牌。布局欠有序的问题同样存在于另一家商场内。记者探访时发现其二楼服装服饰楼层,店铺之外数百米的过道走廊内,又额外设置了店铺,如此一来顾客过道就显得狭窄了。

硬件配套不够到位是李村商圈普遍存在的另一较突出的问题。记者1月13日对李村商圈的几个商家进行探访时发现,虽然总体上该有的设施貌似都有,但档次偏低。母婴室和厕所的情况也是差强人意:厕位偏少,坏修比高,水渍、污渍多,不提供卫生纸和洗手液,儿童无专享厕位。母婴室则存在数量少,设施配套简陋的问题。商场内标识较乱也普遍存在于李村商圈的商场,比如拐角处的厕所指示直接指向电梯门,让消费者找起来

很费劲。业态不够丰富、商场总体商场环境有待提升的问题也较为普遍,比如负一层内无供暖或者供暖不达标、已撤柜的店铺无围挡和明显提示等等。

商场回应:

标识将于3月份完成更换 转型升级计划已出炉

针对记者探访时发现的问题和通报约谈会上消保委提出的整改意见,乐客城和崂山百货的相关负责人在接受记者采访时均表示具体的整改措施已出炉,一些措施已经在实施。乐客城的相关负责人表示,店内所有的标识将于今年3月份进行更换;二楼服饰服装外的流动店铺也将进行梳理和规范,争取做到不影响消费者的体验感,不和主力店铺相冲

突;对于外租区内已撤柜的店铺裸露问题,将进行围挡的树立和规范工作。崂山百货的相关负责人在接受记者采访时则表示,崂山百货根据市场发展及顾客需求的不断变化,制定了品类调整、业态优化和转型升级计划,以“吃喝玩乐健教购”为导向,以生活中心为定位,积极引进独家、适合大众消费的品类品种,形成六楼体验、七楼餐饮、八楼和九楼真人CS的业态布局,与1层至5层的“体验服务+商品经营”进行互动,从而满足不同年龄和消费群体的需求。例如,取消了原有六楼的家电品类,逐步调整为“健、教、购”品类,从而增加了顾客体验感,丰富了商场业态。

未来规划:

李村商圈将成为 商贸流通集贸示范区

作为一个在面积上可与东部商圈相抗衡的成熟老商圈,李村商圈注定不会满足当前现状与需求不相称的状况。那么,它未来的升级转型之路要怎么走呢?据悉,为解决李村商圈发展中存在的问题,李沧区政府将推进李村商圈“凤凰涅槃”,打造立足青岛、辐射胶东半岛、国内知名的商贸流通集聚示范区。目前,李沧区已完成了编制《青岛李村商圈发展规划(2015-2025年)》工作,力争尽快使李村商圈展现新的面貌。

贰 / 零 / 贰 / 零 / 年 / 鼠 / 年 / 大 / 吉



2020 鼠年

利客來集团向广大岛城人民 拜年啦!

春节期间营业时间:

1月24日 (大年三十)	1月25日 (初一)	1月26日-1月30日	1月31日
8:30-18:00	放假一天	9:00-20:00	正常营业

具体营业时间详见利客來门店海报



利客來公众号 利客來小程序

利惠顾客 共创未来
百货/超市/餐饮/住宿/教娱

地址: 李沧区京口路58号 电话: 400-018-7811 邮箱: qdlikelai@163.com