

NEW RETAIL

新零售

王大国◎著



重新定义零售模式

开启线上线下全渠道零售模式

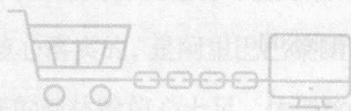
一场新零售业与传统商业形态的角逐正在徐徐展开

天津出版传媒集团

天津人民出版社

新零售

王大国◎著



天津出版传媒集团
天津人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

新零售 / 王大国著. -- 天津: 天津人民出版社,
2018.11

ISBN 978-7-201-14234-0

I. ①新… II. ①王… III. ①零售业—商业经营—研究 IV. ①F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 251959 号

新零售

XIN LINGSHOU

王大国 著

出 版 天津人民出版社
出 版 人 黄 沛
地 址 天津市和平区西康路 35 号康岳大厦
邮政编码 300051
邮购电话 (022) 23332469
网 址 <http://www.tjrmcbs.com>
电子信箱 tjrmcbs@126.com

责任编辑 谢仁林
装帧设计 崔 欣 张合涛

制版印刷 艺堂印刷 (天津) 有限公司
经 销 新华书店
开 本 710 × 1000 毫米 1/16
印 张 16
字 数 188 千字
版次印次 2018 年 11 月第 1 版 2018 年 11 月第 1 次印刷
定 价 68.00 元

版权所有 侵权必究

图书如出现印装质量问题, 请致电联系调换 (022) 23332469

前言

P R E F A C E

新零售，财经阵营里的新网红

2016年，马云作为互联网购物的发起人、阿里巴巴集团董事会主席，他在云栖大会上首次提出了“新零售”的概念。即：企业以互联网为依托，通过运用大数据、人工智能等先进技术手段，对商品的生产、流通、销售与售后退赔付服务过程进行升级改造，进而重塑业态结构与生态圈，并对线上服务、线下体验以及现代物流进行深度融合的零售新模式。

负责将新零售的核心落实的，是阿里巴巴集团 CEO 张勇先生，他对“新零售”将会给城市带来的新体验信心十足，体现这一点的是“盒马鲜生”。

作为新零售模式的创新样本，在 2017 年这个特殊的新零售伊始年，盒马鲜生有了不俗的表现。从改造、资本竞逐布局，再到线上线下的融合，盒马鲜生让众人看到，新零售正悄悄地激发消费者的消费激情，一场中国零售业与传统商业形态角逐正在徐徐展开。

2017年4月26日，阿里巴巴集团宣布正式启动“新零售之城”。盒马鲜生作为新零售的创新样本，同时在上海、北京、西安、苏州、南京、杭州、成都、深圳、武汉和广州等十个城市展开。这些城市较为富有活力，对于新鲜事物的接受能力较强。

新零售一经展开，就在这些城市中形成了热烈反响，这些活力满满的经济区域迅速将新零售推向人群中间，继上述城市之后，天津、福州等地也迅速加入了“新零售之城”，一场声势浩大的城市变革之风正在悄悄席卷全国。

加入新零售的城市与城市之间，也在进行着一场看不见硝烟的战争。在新零售元年，各“新零售之城”皆有心称当“新零售之都”。DT财经发布的《2018中国新零售之城报告》中，分别从消费者参与度和企业活跃程度等作为切入点，对各城市的新零售发展状况进行了详细的研究和调查，以此作为“新零售之都”的竞选标准。

其中，上海以突出的表现位列榜首，有望成为“新零售之都”，而北京和杭州、深圳也表现不俗，纷纷加入“新零售之都”的激烈角逐，城市与城市之间的竞争在有序进行着。作为“新零售之城”大战的亲历者，我们见证了大数据、商业变迁、时代变化和新技术给人们的生活带来的一系列改变。

新的体验正在以不可抗拒的力量席卷着整个城市，也在悄悄改变着人们的工作和生活。在即将到来的天猫6·18购物节也将作为新零售商业模式的展示台，向人们展示着新零售商业的力量，新零售将会给人们带来不一样的消费体验，也会以坚不可摧的力量改变着城市生活的每一处细节。在历史的长河中，从来没有哪一种商业力量能够像新零售这样激烈、活跃、坚不可摧。

目 录

CONTENTS

Ch.1

新零售，消费者的主权时代

新的人货重组带来新的升级 / 003

3681 万个就业机会：用喜欢的姿势赚钱 / 008

商业之手重塑城市 / 012

Ch.2

新零售概念，改变的不只是思维

何为新零售 / 019

新零售 PK 传统零售 / 026

如何构建传统连锁新零售超终端 / 038

传统零售业的精华 / 042

54 位全球级 CEO 齐聚一堂，拥抱全新零售 / 058

什么是轻电商——新零售 / 068

电商回归实体店，融合全新的新零售模式 / 071

电商回归“店商” / 075

Ch.3

新零售和新智造，改革深水区里的超级风口

新零售：进入零售业改革深水区 / 081

竞争回到原点，融合成关键所在 / 088

阿里云，打造未来新零售基础的主力军 / 092

新零售模式的四大流程 / 098

新零售的新挑战：阿里云 / 101

准确定义新零售的客户体验 / 107

杨陵江叫板传统渠道，新零售引领行业改革 / 110

Ch.4

紧跟高层步伐，从电子商务走向新零售

国务院的任务：定调实体转型 / 115

新零售的基础：移动互联网时代的海量精准数据 / 118

国美进军新零售的转型策略 / 124

新零售时代的旅游消费特征以及景区营销策略 / 133

Ch.5

站在新零售的门口，吹响创意的号角

多重模式下的便利店，新零售要面对的两个问题 / 139

穿越估价 2 亿的“购百特”，站在新零售的门口 / 147

新零售的大布局——阿里巴巴 / 151

新零售业态下的全球品牌——天猫 6·18 / 154

美国的新零售业务——Costco / 159

新零售背景下，我们该怎么做 / 162

Ch.6

全新 O2O 模式，新零售的未来在哪里

服装企业的新零售尝试 / 167

京东整合优势，迎接新零售模式 / 174

传统企业的新零售转型 / 177

社区新零售的 O2O 模式：“顺丰嘿客”店 / 182

新零售的开拓——生鲜电商创新 / 186

Ch.7

新零售的困境

传统零售业困境与转型 / 191

小米遭遇新零售困境 / 195

快时尚如何突破新零售困境 / 199

多元化资本助力新零售 / 206

Ch.8

新零售的对策

国内新零售面临的问题 / 213

商务部报告：《走进零售新时代——深度解读新零售》 / 217

站在新零售风口，用互联网科技助推商业梦想 / 242

Chapter 1

新零售，消费者的主权时代

根据最新统计数据显示，2018 年第一季度，我国消费支出对经济增长的贡献率达到了 77%，这表明，消费支出已经成为中国经济的压舱石。在过去的 5 年里，消费在经济增长中占据了越来越大的份额，消费对经济的贡献率也从原来的 54.9% 提高到了 58.8%，在增长的消费中也伴随着新兴消费事物的兴起和人们对生活质量要求的增高。其中，网上零售额每年平均增长 30% 以上，高于社会消费品零售总额的增长率 18.7%。在消费增长的背后，其实是传统零售业和线上销售较量的结果。

新的人货重组带来新的升级

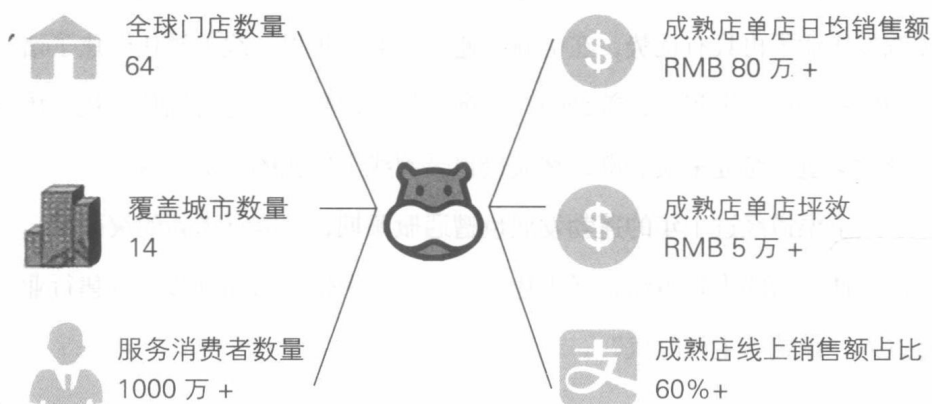
在过去的十年中，传统零售遇到了线上零售的冲击，以地段为核心的传统零售业不再具有优势，在电商快速发展的十年里，线上销售聚焦了诸多消费者，在这十年里，曾经的一代铺三代富，到今天的一铺负三代，传统商业渠道纷纷迎来关店潮，客流量也受到线上销售的冲击而减少。

线上渠道经过十年的蓬勃发展也遭遇瓶颈期，急需寻求新的突破口。如此，通过新的人货重组，新零售将给线上线下带来新的升级，零售行业将进入“消费者主权时代”。

一、“盒马鲜生”的启示

根据统计显示,2017 年上海居民的人均可支配收入为 58988 元,位居全国城市榜首。作为“新零售之都”,在上海市民消费中,服务型消费占总消费的 50%,并且有持续上升之趋。在这场“新零售之都”的争夺战中,上海拥有的 15 家盒马鲜生门店表现不俗,除了生鲜等,以盒马鲜生为代表的 3 千米生活圈内居民轻松实现线上下单,半小时之内免费送达的新零售模式也在日益完善。

以盒马鲜生为样本的新零售的创新模式,背后是一系列供应链的严密整合,全国甚至全球的人们都可以享受到优质商品一键购买的便利,随着新零售模式的稳步进行,越来越多的人将享受到新零售模式带来的便利,而越来越完善的新零售系统也将更多地融入人们日常生活中。一场新的商业变革正在影响我们生活的方方面面。



截至 2018 年 7 月 31 日盒马鲜生经营业绩

资料来源: 前瞻产业研究院整理

武汉的藕带是一种深受人们喜爱、且对保鲜要求极高的食材，过去人们要想吃到新鲜的藕带只能前往当地品尝。而随着盒马鲜生的出现，这一难题被瞬间打破。4月28日，武汉第一家盒马鲜生开业，产品搭乘了盒马鲜生严密的供应链，从刚出水到送上上海市民的餐桌，全程采用冷链低温保存，藕带的颜色都未有改变，赢得了消费者的赞赏。而这种少有人知的产品，在入沪3天后供应量便增长了226%，颇受人们欢迎。在杭州和其他地方，盒马鲜生也赢得了人们的一致好评。

二、新零售下的天猫老字号

新零售模式也贯穿着北京这座城市，2017年9月，天猫推出了“天字号”计划，即以新零售模式帮助中华老字号复兴。

根据有关部门统计显示，经过商务部认定的中华老字号共有1128家，在天猫“天字号”计划启动后，有600多家已经入驻天猫。天猫的大数据显示，现在的年轻人对老字号的消费欲望呈现上升趋势，老字号需要作出迎合年轻人的改变，创新出符合年轻人消费习惯的产品便会迎来更加广阔的市场。

以北冰洋汽水为例，据相关负责人透露，该产品的玻璃空瓶回收困难，针对这个问题，天猫的小二对北冰洋汽水的新品提出改变包装的建议。北冰洋汽水据此研发了PVC包装，新包装的新品2018年6月份在天猫首发，很好地解决了空瓶回收困难的问题。除了包装上的改变之外，很多老字号例如王致和这样的老字号，也根据年轻人的喜好，推出了木糖醇腐乳、淡

香腐乳等颇受年轻人喜爱的品种。

根据天猫的大数据显示，“天字号”计划吸引了更多的消费者去购买老字号产品，2017年同比2016年的销售量增加了170%，销售额则同比增加了190%，高峰期的销量较平时增加了12倍之多。

随着新零售的崛起，上海成了名副其实的购物之城。2017年，在天猫平台上共有20万个品牌发布了1200万种商品，同时有超过100个品牌和天猫进行了线上线下的同步活动，这些活动中有超过三成选择在上海举行。

根据大数据分析，2018年将有超过150个品牌和天猫合作进行线上线下同步活动，这些活动中将有超过四成选择在上海举办，其中包括星巴克、oysho、奥利奥、中国移动、娇兰、ZARA home、华为、大疆等海内外知名品牌。

阿里巴巴集团参谋长曾鸣说：“新零售的本质，是新技术的驱动。数据成为未来最重要的生产资料，算法则是未来最重要的流水线。”通过大数据，每一个品牌的top10、top20直接上架，避免了客户选择痛苦，很显然，新零售其实就是一场技术的升级革命。

三、新零售下的美食店

美食也是可以和新技术结合的。从四川到上海旅游的张小瑶就体验了一把星巴克臻选上海烘焙坊。这家由阿里巴巴和星巴克同时打造的臻选工坊，自2017年12月开业以来，前来体验的客户络绎不绝，现在仍然需要

排队才能进入。这家新零售的智慧门店里，整个店里没有餐牌，人们点餐需要使用手机淘宝的“扫一扫”功能，进行菜单功能查询和点餐，并通过AR（增强现实技术）增强现实感直观感受吧台、冲煮器具等细节，全程高科技感爆棚，深受年轻人喜爱。

AR技术是由阿里巴巴人工智能实验室自主研发的，投入到星巴克智慧门店中使用，未来这种技术可能会运用到更多的线下商圈。星巴克的董事会执行主席霍华德·舒尔茨曾表示，这是星巴克历史上第一次使用增强现实感的AR技术，为用户带来了线上线下无缝的连接体验。

专业人士说：“新零售的核心，其实就是以数据为中心的整个产业链的整合，通过这种整合提高整个社会经济运行效率的商业模式。”

新零售解决的是供应链的连接问题，即连接供应端和销售端，在整个过程中，消费者可以使用同样的钱购买更多的商品，在这种新零售模式的推动下获得更好的消费体验。

而消费升级的背后其实是效率的提升。以2018年天猫6·18购物节为例，新零售的体验将会遍布更多的范围，使得新零售体验进一步放大。天猫平台营运事业部的总经理刘博透露道：“天猫新零售打通线上线下，让全球的品牌好货变得触手可及，优惠力度也超出想象，全面的服务保障与更快的送货速度，更会让整体的消费体验大幅升级。”

从6月1日到6月20日，消费者在天猫、银泰、盒马鲜生、大润发，以及线下商圈与品牌门店，可以同步参与天猫6·18购物节活动。这意味着人们可以通过天猫6·18平台用更少的钱买到心仪的商品。

3681 万个就业机会：用喜欢的姿势赚钱

新零售带给人们的不光是购物时的丰富和便捷，同时也为人们提供了不一样的赚钱方式。人们不再依赖于传统的职业为自己谋取利益，新零售带给人们更多施展拳脚的机会，“90 后”可以选择自己喜欢的方式赚钱。据《中国电子商务发展报告（2017 年）》显示，2017 年我国电子商务就业人员达到 4250 万人，比上年增长了 13%。这意味着，我国电子商务的就业人员中每 100 人就有 87 人来自阿里巴巴生态。阿里巴巴不仅仅为创业者提供了大量的就业机会，还创造了很多史无前例的新工作、新岗位，对解决社会就业做出了巨大贡献。