

# 企业买神秘顾客为自己“挑刺”

## 虽然已有企业“尝鲜”，但安徽企业更爱“第一手”材料

网上购物、便民缴费……

### 安徽欲打造自己的“淘宝”

星报讯(记者 樊立慧) 记者昨日从省商务厅了解到,2010年11月22日,安徽银联与安徽买卖提信息技术有限公司在安徽省服务外包产业园隆重举行战略合作伙伴签约仪式,安徽要打造自己的电子商务门户网站,我们的“淘宝”也就要起航了。

1999年前后,中国出现了当当网、易趣等最早一批电子商务网站;2003年淘宝网成立,推出商家评价体系,通过买家的客观评价,衡量卖家的信用等级,为新用户购物提供客观参考依据,带动了我国电子商务市场第一次大发展。淘宝的发展,拉动的不单单是一方的经济发展,也带动了就业,形成了一种新的创业和就业模式。

安徽自己也要打造淘宝,记者了解到,两家公司的联手,安徽省第一电子商务门户“安徽买卖提”,主要是扶持我省企业发展流通领域电子商务。

省商务厅有关负责人告诉记者,安徽省电子商务交易平台和便民服务平台,打造属于安徽的电子商务门户网站品牌,立足安徽,面向国内和国际电子商务B2B、B2C交易市场,力争在2-3年内成为国内主流电子商务品牌。

记者了解到,登录安徽省第一电子商务门户“安徽买卖提”(http://www.ahmymty.com),今后安徽的消费者和持卡人可以足不出户在网上选购家电产品,参加网上交易会、享受完善的售后服务,未来还将能够体验到网上购物、便民缴费、信用卡还款、账单支付等更多便利的互联网支付服务。

# ”

### “神秘顾客”是招来的

昨日,记者以普通求职者的身份咨询了其中几家在合肥招聘“神秘顾客”的机构,几乎所有的工作人员都明确表示:“这是一个零门槛的工作。”

据北京华谊嘉信营销顾问股份有限公司的描述,“神秘顾客”可以一边逛街一边完成任务,而且还

有酬劳,按照巡查店面的数量付款,一般每个店在15-20元左右。“以普通消费者身份去商场购物,体验全方位服务,回来将情况如实反馈就可以了。”

记者发现,在合肥招聘“神秘顾客”的机构不在少数,大多数都是咨询公司或者市场调研性质的机

构。应聘者需要做的事就是进入公司指定的店面,询问体验相关服务过程,从中总结出问题和优点,在这个过程中,甚至还要挑刺找茬,来试探店员的耐心和服务素质。

除此之外,“神秘顾客”还要拥有手机、录音设备等辅助器材,提供使人信服的证据。

### 安徽企业“吃螃蟹”的少

咨询公司和调研机构只是“情报”的中转站,事实上,“神秘顾客”为商家挑刺,也算是间接为商家服务。

“我们在安徽也有客户正在维护,不过数量不是很多。”北京另一家咨询公司的工作人员李波向记者透露,特别是一些连锁企业,招聘神秘顾客的需求量比较大。

他分析,由于连锁企业店面多,总公司针对服务、环境、产品陈列等有严格的规定,“神秘顾客”操作起来会比较简单。

而另一家市场调查机构的相关负责人也证实,安徽的确有企业尝试着通过购买“神秘顾客”的方式获得客户的反馈,主要集中在通信、汽车、银行等行业。

昨日,记者询问了省城几家大型商场、超市及酒店的人士,虽然都知道有“神秘顾客”这回事,但他们却都选择了“不买账”。合肥百大商业大厦营运部部长侯香能告诉记者,之前也有北京、上海等地的咨询公司要提供测算来客量、反馈客户意见等有偿

服务,但是他们

都拒绝了。

“我们跟

客户当面交

流得更多,或者是分行可能做一些调查问卷,让业务往来较多的客户提提意见。”省城某银行市场部经理表示,问卷、面对面交流、网站是直接跟客户交流的方式,是商家收集反馈的主要渠道,商家更爱获得“第一手”材料。

### 调研、企业都要“正规”才能立足

为什么商家对“神秘顾客”不买账?业内人士分析,可能跟咨询机构的属地、调研费用等有关。

一名从业者私下向记者表示,将“神秘顾客”收集的情况卖给企业是根据样本量来收费的,一般一个店面在几百到上千元不等,对于一些连锁企业来说,店面多,经济负担也就加重。而另一方面,对省城企

业提供有偿服务的咨询机构多是上海、北京等地的机构,不属于本地,可信度不高,可能存在“水土不服”的情况。

不过,记者了解到,在欧美等国家,“神秘顾客”是由经过严格培训的调查员,在规定或指定的时间里扮演成顾客,对事先设计的一系列问题逐一进行评估或评定的一种商业调查方式,并得到了公众的认可。

“对于刚起步的调研行业,还在发展和推广阶段。”李波认为,商家之间的竞争已经由商品和价格转到服务意识上,而且一个企业要想做大做强,也必须规模化、正规化、连锁化,这可能会促进调研行业的发展。但是,就算是提供调研服务,企业也会选择“正规军”。因此,将来商家和企业都走上“正规”之路才能更好地彼此支持。

## 商之都VIP感恩之夜 明日震撼启幕

商之都司庆,百姓购物节——一句流传已久的俗语,却是对一场万众瞩目盛事的最贴切形容。它从1995年12月28日商之都建店起开始生根;它在15年的发展历程中,形成了轰动整个业界的“店庆经济”。从11月25日起,它将提前启动商之都15周年司庆系列活动,以“VIP感恩之夜”作为开启举城狂欢的序幕。

### 真情感恩十五载 店庆成为一种文化的传承

商之都司庆,已经不仅仅是一个节日,更是一种文化的传承,而这种文化就是感恩文化。从1996年开始,作为安徽第一百货的安徽商之都便开始了有了司庆活动,并将其作为回馈消费者的一次契机。“对于很多市民来说,商之都司庆已经成为每年必过的一个节日。”商之都相关负责人说,15年的情感蕴积让商之都更贴近省城消费者,在司庆促销活动中从未让消费者失望,正是这一点一滴的积累,让商之都的司庆活动成为庐州商业的经典。

### 三大业态联动 打造超越经典的回馈盛典

自1995年成立以来,商之都的发展已形成以商业综合体为主体,以商业零售和商业地产为两翼的“一体两翼”业务新格局,并以安徽第一百货品牌享誉业界。同时率先勾画出商业连锁发展的宏伟蓝图,制定了“立足合肥、面向全省、拓展省外”的连锁发展战略。从商之都合肥旗舰店到国生电器,再到踏上创建超市连锁之旅……目前商之都旗下门店达到16家,分布在省内各地,涵盖了综合百货、专业电器、连锁超市三大业态。如今,商之都司庆即将开启,商之都旗下“百货综合店+电器专业店+超市连锁店”将联合互动,阵容强大,给消费者送去全新的购物体验。在感恩节来临之际,商之都特别在本周四专门为VIP客户量身打造了一场难得的尊享盛宴,以回报VIP客户多年来对商之都的厚爱和支持。此次“VIP感恩之夜”活动的筹备工作正在紧锣密鼓进行之中。为了切实给广大消费者提供丰富多彩的商品,商厦积极整合促销

资源,在货源组织、服务细节等方面更是做足了充分准备。此次活动参与活动专柜之广、力度之大,将让会员的含金量发挥到极致。与此同时,优惠活动方案也已制订完毕,其优惠力度之大,将是前所未有的,而其答案即将揭晓。有关人士介绍,此次活动商之都期待充分发挥规模优势,为大家打造一场史无前例的超级盛典。凡是持有商之都的贵宾普卡、银卡、金卡、钻卡以及招行联名卡的VIP客户,前往商之都旗舰店进行消费,将获得超值的优惠和超乎预期的惊喜,几乎所有的国际国内知名品牌将全线参与,力度空前。

### 知名品牌携手倾情奉献 欢聚商之都店庆

据了解,为了在司庆期间更好地服务消费者,商品陈列、店堂全面清洁,商之都合肥旗舰店消防安全演习也在如火如荼地进行。为了缓解店庆期间的超大客流,商之都提前增设了收银台,相关的安全应急预案正在全面落实中……为在广大消费者面前呈现一场完美活动,商之都合肥旗舰

店可谓做足了功夫。

同样悉心准备的,还有商之都的各大品牌供应商,早在年初开始,便为商之都司庆策划促销活动。某品牌代理商表示,由于商之都门店的增多,今年的活动库存和销售计划均比去年大幅递增,“商之都司庆活动期间,会产生一股强大的消费爆发力,这是我们一年中提升销售最重要的时候。”与此同时,众多知名品牌纷纷加入到商之都司庆系列活动中,广泛征调货品,打造年度最惠的大型购物盛典,让消费者淘名品、得实惠,分享一场名副其实的“品牌盛会”。

相关人士表示,为了履行自己的承诺,为广大商之都VIP卡用户提供一场空前的消费狂欢盛宴,从明日起,本次活动将在商之都合肥旗舰店正式拉开帷幕,并持续至晚间营业结束。

实在的低价,商之都年度盛“惠”即将巅峰呈现,盛事不容错过,感情你我共享。此时此刻,就让我们翘首以待11月25日商之都15周年司庆大幕的开启,共赴一场酣畅淋漓的购物狂欢之约吧!