新京报
2012年2月13日 星期一

新生活
商业 消费New Life

# 来福士 店铺类增强消费体验

来福士@互动体验之旅

“新京报千元购物基金名店行”活动走进位于东直门的来福士购物中心，从诸多报名读者中挑选出来的三名体验者在来福士过了一把节日服装的购物瘾，本期体验活动的要求是选购新鲜亮丽的服装，尽显节日气氛。

■ 本期体验读者

王艳 30岁，外企职员
王莹 29岁，公司职员
屈玉环 25岁，政府职员

来福士的整体面积不大，但特别的环形设计让人逛起来感觉比较轻松。 本报记者 王远征 摄

## 职业装品牌还需多样化

王艳
**购物单：**G2000针织衫、裤子，总价1090元

总的感觉来福士交通便利，过来逛街不用出地铁，购物可以免费停车。商场的分类比较齐全，购物、美食和家居都能面面俱到。环境是它最有特色的地方，中间的水晶莲有两家咖啡厅，有种空中悬廊的感觉，并且闹中取静，安静喝咖啡的时候可以随性观赏周围的风景。来福士整体不是很大，但是内部设计很合理，环形设计逛起来一目了然，购物环境也给人感觉不错。平时的签售会很多，明星都很养眼，我经常过来凑凑热闹。卫生间是我见过的商场里面不错的，分类很人性且空间大，有母婴的还有无障碍的卫生间。电梯口的小座椅为走累了还想继续逛的消费者提供了休息地点，这样就无形中延长了消费者购物的时间。可能北京的来福士因为面积的原因，品牌不多类型相对集中，ZARA、H&M、MANGO等的品牌风格都相对类似，适合公司白领上班穿的职业装可选的品牌不太多。因为我是外企职员，平时需要经常穿职业装，刚才选购时范围有点窄，希望品牌的引进上可以再多样化一点。

【商场回应】

### 今年增很多新品牌

**来福士市场部负责人：**来福士因为面积的问题，原来在商场内部是没有设置座椅的，后来不少消费者意见反馈希望增加座椅，在经过多次讨论之后，还是决定开辟出一块地方设置专门供消费者休息的座椅。2012年我们增加了很多不同的新品牌，鞋类有CPU、VANS、TIMBERLAND，还增加了不少设计师品牌，以后定期还会有其他品牌的更新。地下一层的小食区域，我们引进了新加坡的食街概念，深受周围写字楼的白领喜爱和好评，2011年底我们对小食街进行了改造，增加了玻璃围挡保证了安全和卫生。

## 希望店铺分类清楚些

王莹
**购物单：**AZONA外套、腰带，总价1017元

商场的购物环境服务、态度都不错，楼下的餐饮很给力，可以品尝到异国风情的美食，试衣间很干净。因为现在节日期间，我觉得商场方面的促销广告不够多也不够醒目。要是商家能把购物促销的宣传做在店面外面，醒目一点可以更好地促进消费者的购买欲望，店里面的节日气氛做得再浓一点最好。以前在百货店购物时可能习惯了货品的分类，像来福士这样的购物中心是否也能把店铺做个大概的分类，如果经常来的消费者可能会记住哪家店铺在什么位置，但是不常来的消费者在逛的时候就有点茫然。分类清晰，消费者的购物目的就会明确一点，可以节省不少购物时间。

【商场回应】

### 将会加强店铺指引

**来福士市场部负责人：**圣诞节期间我们商场布置了不少圣诞装置，因为面积的问题，我们的装置基本都是分布在各层中间的，如果站在中庭来看，感觉节日气氛还是比较浓厚的。商场共有三个入口，每个入口处都有展架和宣传广告，商场的宣传页在一层总服务台就可以取到，今后在广告宣传方面会增加户外的大型广告，因为很多来商场的消费者都是乘坐地铁交通，我们还会增加地铁广告和平面灯箱广告，来进一步宣传自己。商场中的每个品牌基本都会配备自己品牌的服装和鞋帽，之前体验者提出鞋类少的问题，近期我们也增加了不少鞋类的品牌，来满足消费者的需要。我们是购物中心，提供给消费者的是与百货不同的体验，其实现在很多百货也开始转向店铺类的经营，走店铺类路线可以给消费者提供更好的消费体验。在店铺指引方面我们还会加强标识性，方便顾客更快地找到自己需要的商品。

## 商场没会员卡，少了归属感

屈玉环
**购物单：**G2000T恤、毛衣，总价1103元

因为有朋友在附近上班，经常会过来。感觉来福士的购物功能比较全，有超市、化妆品、服装、数码、家居、配饰等，消费者基本能买到自己所需要的东西。商场人性化的电梯很不错，因为是圆形的购物中心，在商场的两边都有上下的电梯，直梯就在商场的中间，非常醒目，大大方便了消费者。

餐厅的安排很合理，想吃快餐的人出了地铁在底下一层就能吃到热乎的快餐，想吃正餐的消费者上到五层去，人少也安静，饮食价位都是平价。觉得品牌设置也不错，定位在25岁到30岁的时尚年轻一代人群，很多品牌款式更新得很及时。

买完东西去服务台咨询的时候发现，来福士没有自己商场的会员卡，只有一张餐饮的折扣卡。如果消费者想消费服装就只能自己办单个品牌店的会员卡，让消费者少了点“归属感”。有些商场允许拿着小票在服务台办理积分，年底时可以送些小礼品给消费者，也算是种对顾客的优惠。地下一层就餐区的位置太小了，就几个小椅子，平时要是赶上人稍微多一点，买了快餐就得等，要是着急的话就只能拿走或站着吃了，不是很方便。

【商场回应】

### 可免费办理美食卡

**来福士市场部负责人：**来福士商场暂时还没有推出会员卡，但是针对小食街有自己的美食卡，美食卡在服务台可以免费办理，定期推出小食街不同租户的打折优惠活动，经常喜欢在来福士用餐的消费者可以办理，活动内容会定期短信通知会员。

本版采写/摄影（除署名外）本报记者 裴旋

责编 刘映 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 陆爱英