

# 12年,最大收获是忠诚

## “金鹰模式”——南京人追求的生活方式

12年,南京百货业的一轮。今年是金鹰购物中心12周年,1996年第一家金鹰店开业,打破了国企掌控了百货市场天下的局面,南京百货业变革也从此开始。在南京市民眼里,金鹰是第一个给了他们高档消费概念商场,直到现在,金鹰仍旧是南京人追求时尚生活的一个首选地。

金鹰购物中心南京店常务副总经理方敏告诉记者,在我们看来,金鹰对南京最大的贡献就是改变了南京人的“生活方式”,12年后,金鹰还将继续扮演南京人生活方式的缔造者。

### “金鹰模式”就是一种生活方式

南京王女士是金鹰的忠实顾客,她告诉记者,在12年中,她几乎所有百货类的消费都是在金鹰,现在还包括她女儿,也成为了金鹰一位VIP顾客。谈及对金鹰的印象,王女士告诉记者,起初金鹰在南京开店后,给她最大的感觉就是店堂装修时尚,不少商品是在其他商场都看不到的。“我们那个时候,生活已经比较好了,自己在南京做生意,经常需要

应酬客户,自然衣装也是比较重要的。在当时南京百货商场基本上千人一面的情况下,金鹰自然会成为我改变生活和突出自己一个首选商场”,王女士告诉记者。

王女士的印象,正是金鹰为南京百货业带来一个最直接的贡献,商品差异化让百货业变得充满期待。直到现在,在南京人的心目中,能够拥有一张金鹰的VIP卡同样成为了一种奢望。

2003年9月,雅格狮丹登陆金鹰购物中心;2003年12月,香奈儿进驻。随后,从2004年1月开始,雅诗兰黛、碧欧泉等国际品牌紧跟其后。掐指算来,在金鹰购物中心,称得上奢侈品牌的至少有CHANEL、CD、CANALI、卡地亚、万宝龙、CPB、DIOR、登喜路等数十个品牌。

在南京人领略到高档商品给生活带来变化后,金鹰又给百货业带来一个新的机遇,奢侈品消费。

一线化妆品品牌兰蔻在金鹰一年销量排在全世界第九位,在亚洲排第三

位。“兰蔻奇迹”说明了奢侈品消费在南京潜力很大,金鹰给出了百货业一个持续繁荣的理由。方敏告诉记者,“金鹰模式”其实就是一种积极向上的生活方式,把世界时尚带给南京人,让他们领略时尚,并且用时尚改变生活,寻求一种更个性化的生活方式,金鹰代表了追求时尚生活的符号。现在,南京几乎所有商场都在争取时尚消费群,因为他们知道,百货商店想持续增长,必须扮演“生活方式”的倡导者,而不是商品陈列。

现在,我们在南京开出了金鹰商贸集团的一个百货品牌,“金鹰天地”,这家商场的定位更加年轻,因为它要争取的是未来金鹰消费群,他们将是未来金鹰忠实消费者。

金鹰商贸精心打造的“金鹰”品牌,现今不仅是高级、时尚的代名词,更成为消费者心目中优质服务的保证。截至2007年底,金鹰公布的VIP顾客已达480,000人,VIP消费占集团GSP高达63.7%。金鹰率先推出商品“全国通”退换一站式服务,解决

了连锁化进程中异地退换货问题,客户对商品售后服务倍感温馨;涵盖各连锁店上柜新品、促销快讯及网上订购、VIP查询等多项先进服务功能的金鹰时尚网,目前访问人次已达5万人次/天,浏览量达25万页面/天,为消费者购物及休闲提供了丰富的资讯及优越的平台;定期、定向馈赠VIP顾客的精致读本《GEMODE》,引导客人把握时尚脉搏,及时了解全球同步的商品讯息,并成为众多店内国际一线时尚品牌推广不可或缺之选。

### 12年,最大收获是忠诚

回顾这12年来的努力,我们最骄傲的就是顾客忠诚度,即回头客,这是我们的企业特色,方敏告诉记者。根据金鹰的POS与ERP系统统计,金鹰的VIP卡(即老客户)消费达到整个消费总额的70%,也就是说十笔交易中有近七笔是老客户在消费,而一般商业企业做到百分之三十左右就已经算是突出了。

金鹰筹划及管理百货

店的经验已逾12年,为在全国范围内实现连锁店标准化、规范化作业,金鹰率先上线业内领先的ERP系统,实现了对连锁店物流、资金流、信息流的实时集中管理,并通过ISO9001国际质量认证,建立了从连锁店开发到涵盖各项日常运营管理的标准化作业规程。这些信息管理系统,保证了金鹰商贸在国内连锁扩张时,对“金鹰”品牌内涵的完美复制及演绎。

由于开放和系统化的管理,使得金鹰购物中心给顾客一个持续良好的形象,使得忠诚度每年都在提高。

### 2007业绩上升高达35.8%

近日,中国高级连锁百货集团——金鹰国际商贸集团(中国)有限公司(HK 3308)于香港发布截至2007年12月31日全年业绩公告。2007年,集团实现销售所得款项总额48.58亿,较2006年同期增长高达35.8%,同店销售增长25.8%。净利润达人民币3.86亿,同比增长66.3%。

据悉,早已成为我们南京消费者熟知的南京新街口店是金鹰商贸旗舰店,2007年业绩22.8亿元,同比增长高达26.9%而成为金鹰的成功典范。这样的增长水平对于一个12年成熟店来说无疑是惊人的。这些无不是得益于专业的经营、科学的管理和标准的作业模式。

2007年,金鹰商贸陆续引进HERMES、GUC-CI、Ferragamo、PAL ZILERI、SHU UEMURA、CPB等国际奢侈品牌,通过优化品牌组合,加强了百货店的吸引力,以期更准确迎合目标消费者的需求。

金鹰商贸董事长王恒先生近日于香港指出,2008年,全国宏观经济形势一片利好,金鹰商贸将借势加强开拓江苏市场。新增的淮安店及盐城店预计下半年投入运营,集团店铺数量将增加至12家,经营面积扩大至40万平方米,从而进一步巩固在华东区的领先优势,并继续以西安、昆明为起点,着力拓展全国市场。

快报记者 杨坤



活动时间: 4/19-4/20

# 12年风采

# 你我的精彩

**买400送120+12 VIP卡原折扣 金鹰中行联袂礼献**

活动期间,凡当日在本中心累计购物满400即可获赠120元电子礼券,VIP卡享受原折扣,持中国银行信用卡在本中心购物刷卡消费即可享受VIP金卡9折优惠,持中银金鹰联名卡刷卡消费再加赠12元电子礼券,多买多赠,上不封顶,礼券可在金鹰新街口店、金鹰天地店两店全场通用(特约品牌除外)。

**运动区买618抵118**

活动期间,1F-6F收银台现场发放118元现金抵用券,凡当日在本中心5F运动区单柜累计购物满618元现金即可使用118元抵用券一张,多买多抵,上不封顶。(特约品牌除外)

**百万名钻助阵庆金鹰 普柏琳南京独家巡礼(1F)**

珠宝名品普柏琳百万名钻助阵金鹰12周年店庆,南京独家巡礼159.9万的天价钻戒

**钻耀无暇 极致奢白(1F)**

活动期间,Dior大型户外路演促销,凡当日购Dior正价商品即可以3倍积分计入全年VIP积分,另购物满额赠精美礼品,超值优惠,全城独家

**精彩联盟 演绎时尚**

活动期间,凡当日持工商银行牡丹卡在本中心刷卡消费,单笔交易满488元即可凭购物小票及牡丹卡获赠50元礼券一张,礼券可全场通用,每卡每日限领一张,每日限赠200张,赠完即止。(特约品牌除外)

**风采无限**

- 1F 娇兰特邀台湾资深化妆师现场演绎 雅诗兰黛美白探斑仪现场测试 雅诗兰黛 娇兰 SK-II 购物满额赠精美礼品(赠完为止) 曼仙妮买一赠一
- 2F 恩裳 卡迪黛尔 萨依等参加中心买赠活动 白领购物赠礼 THOMAS SABO闪亮登场 J&D 3折 伊芙心悦 2-5折(特惠长驱)
- 3F Only VeroModa 慕诗 W. TB2 MK 等参加中心买赠活动 TB2 MK W. 依慧达 3-5折(特惠长驱)
- 4F 都彭 歌沁 1.8折 LACOSTE gardeur 购物赠礼 迈雅 8折(恕不使用VIP卡) 马飞仕图 8.5折 爵士丹尼 1-3折 杰尼卡罗 2-4折(特惠长驱) CR 24hRS 万星威 参加中心买赠活动
- 5F Jack Jones 马克华菲 骆驼 Jeep(男装) E-land(男装) paw in paw 等参加中心买赠活动 康贝童车持中心VIP白金卡8折 LACOSTE(童装)持中心VIP卡9.5折 Jeep持中心VIP卡8.5折 rapido levi's购物赠礼
- 6F 双立人多款厨具类特价套餐 丽晶诗雅5折(特推) VERSACE 健康屋 NICI 富娜多 购物赠礼

www.golden-eagle.cn

800 82 86988

新街口汉中中路89号

南京金鹰购物中心