

# 苏宁电器新街口Expo超级旗舰店重装开业系列报道一： 这里有100个全国销售冠军！

本周六，重装开业的苏宁新街口店，将以全新的面貌迎接南京消费者。

历经12年，苏宁新街口店的每一次重装升级都成就了家电行业的标杆性事件：1999年开业当日销售过千万，2001年首家开卖手机产品，2003年店面开始向3C模式转型，2006年开始3C+全新经营模式，2010年升级为Expo超级旗舰店……新街口店的每一次转型，都会引起家电行业新一轮的“模仿”热。

对这样一个号称“中华第一店”的家电商场，本报将连续三天深入挖掘这个店成长背后不同寻常的发展轨迹。第一期，我们采访了3名在苏宁电器工作10年以上，在新街口店工作5年以上的老员工，请他们来讲一讲，他们眼中的苏宁电器新街口店。

□小茜/文

## 谈开业 “火爆得把淮海路都堵了”

“1999年12月26日，南京的街头巷尾都在议论一个话题，就是苏宁不仅卖空调，还要卖彩电了！”苏宁电器新街口店店长朱春萍告诉记者，当时她还是小家电商区一名普通的导购员。回忆起开业当天的场景，朱春萍至今历历在目。“当时的火爆程度，完全超出了我们的预期。库存根本就不够卖，我们只能临时从工厂订货。”

那时候马路对面的那块地，也就是现在的万达广场，是苏宁电器的临时发货点，来往于发货点和苏宁之间的消费者、员工，还有运货车，把淮海路给拦腰截断，一度造成淮海路的堵塞。

因新街口店人手紧张，临时从宁海路店借调去的导购凌静，

用“人山人海”来形容她当时看到的景象。“当时我们接到总部电话，拦了个的士直奔过去，下车后就被当时的购物氛围给震撼了。”凌静说，在接下来的一个月中，可以毫不夸张地说，她常常忙得没有时间吃饭和上厕所，“才几天下来，我的腿也肿了，嗓子也哑了。”

新街口店震撼的不仅仅是凌静，还有整个南京商业界。开业当天，这个店单日销售额过千万，打破了商贸系统单日销售的纪录。朱春萍告诉记者，因临近元旦、春节，这种火爆场面持续了近一个月之久，而这一个月中的每一天，店面火爆人气及消费旺销场景都像过节一样。“第一年，这个店的年销售额就超过了3亿元。”

## 谈销售 “这里的营业员收入最高”

苏宁人都知道，要问哪个店的销售冠军最多，那非新街口店莫属。“南京人都认这个店，所以，虽然苏宁陆陆续续地在南京开了不少门店，但要说销售最好的，还是新街口店。”朱春萍表示，各品牌的促销员月底一看考核，发现新街口店的销售冠军最多。

“大家都想被分到这个店，品牌也会把最优秀的员工输送到这边。”各大品牌形象最好、口才最佳、经验最丰富的促销员，总是优先配置在新街口店。很多新员工也是通过在新街口店的任职轮岗，再分配到其他门店，可以说，新街口店也是苏宁销售人才的摇篮。“目前，在南京市场，基本上80%的品牌的销售冠军，都在我们门店。其中，还有不少是各大品牌的全国销售冠军。”

1999年该店实现了3亿元的年销售规模，而目前的年销售额近20亿元。“作为中华第一店，很多一线家电品牌一直以来，在这里都是全国的销售第一。值得一提的是，这个店的营业面积只有1.2万平方米，也是全国坪效最高的店。”

同时，新街口店也是苏宁电器全国首个累计销售额过百亿的“钻石级”家电零售店。苏宁新街口店的冠军奇迹背后也带来了诸多隐形的冠军。目前海尔、三星、西门子、索尼、松下、TCL、海信、美的、惠而浦、夏普、LG、佳能、AO史密斯、诺基亚、摩托罗拉等100多个知名品牌的中国销售冠军店均在新街口店内，其中，仅海尔全系列在新街口店一年的销售额就几乎等于一个家电连锁旗舰店的全年销售总额。

## 谈会员 “中华第一店会员数近百万”

在对新街口店现任店长朱春萍和上任店长凌静的采访中，记者发现，她们都不约而同地，反复强调新街口店的会员服务。“全南京的苏宁会员人数为200万左右，而在新街口店办理的会员数量就已经达到近百万。”朱春萍骄傲地告诉记者，平均每年新街口店都将服务南京至少100万家庭。

2006年，苏宁在南京率先推出会员制营销，提出“全会员营销，纯会员促销”。凌静告诉记者，每个来苏宁的消费者都是会员。“只要到苏宁消费，凭身份证就能办理会员卡。我们的会员卡就像是消费者的一本

‘存折’，不仅仅有他们所有的消费记录，什么时候买了什么，花了多少钱，都能随时查到，而且这张存折卡里‘储蓄’有会员的累积积分，这些积分可以在一年中的任何时候，拿来兑换电子券、会员礼品，和售后服务。”

在2006年4月苏宁SAP系统上线之后，苏宁就推出了会员制促销，创新设计了大批会员促销活动，与传统促销活动糅合共同作为市场推广的手段，取得了明显的效果。如今，很多消费者对苏宁的会员制都有了清晰的了解，并表现出了很高的接受度。



## 谈执行力 “画个键盘回家练打字”

2006年，苏宁开始推行无纸化办公，要求所有员工都必须熟练使用电脑录入信息。

对于不少年纪偏大的品牌促销员来说，这可不是一件容易的事儿。“有些员工平时很少接触电脑，打字速度与要求有很大差距。”2006年，凌静已经升任新街口店店长。她回忆道，当时苏宁总部的要求是：在1.5分钟之内录入有配送信息的单子，包括顾客姓名、地址、电话、型号、派送时间等；在30秒内录入自提货的单子。

“要让老员工熟练操作电脑已经不容易了，而且还要让他们按要求在规定时间内录入，可想而知难度有多大。”按照总部要求，一个月内就必须把无纸化办公推行下去，也就是说，一个月内全店的500多名员工都要达到要求，这让凌静觉得“鸭梨”很大。

## 谈服务 “有顾客给我煲老母鸡汤”

刘艳是在苏宁工作10年的老苏宁人了。她告诉记者，4年前，自己还是新街口店空调区的一名导购。当时，有一名70多岁的退休老干部，有事没事总喜欢来新街口店逛逛，向导购员问问这儿，问问那儿。虽然大爷光问不买，但刘艳并没有因此而态度不好，哪怕工作很忙的时候，也会耐心地、细致地为大爷解答。

“没想到，后来大爷来找我买了好多电器。大爷有好几个小孩，他不仅仅带儿女们来买，还带孙子孙女们来买。而且，每次大爷都会亲自带他们来，虽然我只是空调区的导购，但就算是买别的家电，大爷也硬是要我推荐。”两年后，刘艳调到卡子门分店。让她惊讶的是，她调过去不久，又在卡子门

“没办法，只能拼命地培训。那一个月里，所有员工都是上半天班，参加半天培训。”当时还有一些员工家里没有电脑，有的单买个键盘回去练打字速度，有的更绝，找块硬纸板，在上面画一个键盘，每天下班后带回家练。

尤其让凌静感动的是，员工还自发组成了“互助”小组，年轻的同事主动帮助年龄大的同事。“你都不敢想象，一个月后，所有员工的打字速度真的都符合了总部的要求。”

苏宁的信息化、智能化管理一直为外界所称道，从第一代服务系统信息化、第二代销售与财务信息化、第三代ERP信息化到第四代企业信息化——SAP/ERP系统。一线员工的执行力，是这些信息系统为企业带来精准、高效的工作的保证。

的卖场里看到了这位大爷。“原来，大爷在新街口店找不到我，特地找同事要了地址，到这边来看我来了。”

几年的接触中，刘艳和大爷处成了忘年交。大爷会教刘艳如何搞好婆媳关系，而刘艳赶上商场有力度大的活动，都会第一时间通知大爷，并且叮嘱大爷逛街要避开节假日人流高峰期。最让刘艳感动的是，她一次生病住院，大爷知道后，特地煲了一锅老母鸡汤，和老伴儿捧着鸡汤到医院来看她。

店长朱春萍告诉记者，在新街口店，这样的案例不胜枚举。“很多员工已经形成了为顾客着想的惯性思维，顾客认可我们的服务，进而认可我们的员工。”

## 苏宁电器 新街口店大事记

**1.**1999年12月26日，苏宁电器新街口店开业，成为南京乃至国内最早的综合性价商场之一，也是苏宁全面涉足综合家电销售的开始。作为中国家电零售业里程碑事件，苏宁电器从丁家桥首次杀入新街口，掀开了这块商业宝地崭新的一页。苏宁电器开始了全面升级综合电器零售、全面转型全国连锁的二次创业发展历程。当日销售过千万。

**2.**2003年苏宁电器新街口店进行了全新的3C模式升级，2006年苏宁又对该店实施了3C+家电消费模式的升级，寓意为“3C之家”，首次将家电连锁模式从产品导向型转入消费者导向型，从店面环境、服务导购、产品拓展、信息化购物、开放式体验陈列、3C品类出样等细节上赋予了中国家电连锁店国际化的新形象。

新街口店是苏宁电器第一家3C+旗舰店，标志着苏宁3C+经营模式的正式启动。苏宁新街口店的这次升级获得了轰动性的市场反响，开创了家电连锁未来模式的新格局。

**3.**2006年，苏宁电器新街口店引进SAP系统，将传统的粗放式商业零售模式带入了精细化、信息化的营销时代，以SAP/ERP为核心的信息化管理模式将构筑起苏宁最强的长期竞争力。

**4.**2006年，苏宁电器在南京率先推出会员制营销，提出“全会员营销，纯会员促销”。苏宁创新设计了大批会员促销活动，与传统促销活动糅合共同作为市场推广的手段，取得了明显的效果。如今，苏宁电器新街口店会员近百万名，南京会员达200万名，苏宁全国会员达5000万名。

**5.**2009年，苏宁电器新街口店成立3C售后服务中心，承诺“无论厂家如何变迁，我们一如既往地为您提供服务”。新购手机免费贴膜，新购电脑免费送杀毒软件、数码免费保养等。

**6.**2009年10月31日，苏宁电器新街口、商茂广场店苹果专柜全国同步首发iPhone 3Gs。从此，iPhone告别“水货市场”进入苏宁连锁商场。

苏宁新街口店纯进口商品大部分是与欧美市场同步上市，部分型号是全球首发，让消费者领略到世界家电潮流。

**7.**2010年8月21日，苏宁电器新街口店升级为全国首家Expo超级旗舰店。重装后，在经营面积不变的情况下，新街口店的产品出样数量是过去的2倍，达到4万多件。衡量现代家电卖场的一个重要指标——相关配件产品丰富性大大提高；数码产品旅行装备、电脑内存条、摄像头、电子玩具、投影仪、电子书、锅具、刀具、机顶盒等等。除了数量的增加，出样展示采用全开放式，让消费者零距离体验产品。其中手机品类真机出样接近40%。

**8.**2011年9月10日，苏宁电器新街口店在一年Expo经营基础上，依照全球家电零售行业的最新标准再度升级，增加更多高端、中端产品的出样；优化和升级更多功能体验厅，引入全球最尖端的家电产品，再一次改变家电零售商场标准。