

玫瑰坊花店：传统花店之网上经营模式 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/250/2021_2022__E7_8E_AB_E7_91_B0_E5_9D_8A_E8_c40_250306.htm 玫瑰坊花店，1998年11月开始筹建，1999年2月开店迎客。在全国十几个城市有连锁店，经营情人/亲人鲜花、婚礼鲜花、生日花篮、开业庆贺花篮及订送蛋糕业务。小店打大牌 玫瑰坊的主人称自己是中国第一批上网冲浪者。从冲浪到在网上开店，他说这是个很自然的过程，对互联网了解越多，就越能体会到其中蕴藏的商机。至于选择卖花，一是看中鲜花的高利润、大市场，二是花店易操作，且能在最大限度上发挥网络的便利性，体现服务好、价位低的优势。先来看看花店建立的过程：首先，看准了鲜花市场后，店主开始积极地与美国提供网络服务的公司联系，商议租用磁盘空间的事宜。他认为网上花店要想与传统的花店竞争，就要发挥方便的优势，而这个优势对于异地或异国的人来说尤其实用。所以，花店将来营业的一个重要部分是境外客人，故而选择在美国租用磁盘空间。接下来，就是与花商和花卉市场建立联系，铺平进货渠道。这全靠实实在在的跑动，而不是虚拟空间可以解决的。然后，开始了主页制作工作。这份工作是由他本人在1个多月的时间内完成的，一方面自己对这方面很熟悉，另一方面也是为了节省资金。1999年2月，在情人节和春节前夕，玫瑰坊的鲜花悄悄地盛开了。到4月底，玫瑰坊正好赶上了两个鲜花热销时间，一个是情人节，一个是母亲节。虽然送出去的花并不多，只有22件，营业额约1万多元，但实际情况比预期的好，虽然打进送花费用、礼品包装成本等，1万元的营业额中没有多

少利润，但这是一种鼓励。网上花店与传统花店相比，低价是优势，而要充分发挥这个优势，做好服务是关键。在经过头一个月的磨合后，现在的做法是：每支鲜花的价格与传统花店相比，大约低20%~30%，不收送花费用。每个花束都精心包装，尽量符合花的性格和收花人的情趣，当然，这是要另收取包装费的。之所以这样做，是为了保证每笔交易有一定的利润，而在一般情况下，客人看过鲜花价格后，不太在乎这点包装费。不论客人先付款还是后付款，保证在收到客人订单后24小时内送花到位。与凯菲蛋糕房建立联系，可以在送花的同时送蛋糕。可以应客人要求制作各种随花附送的贺卡。提供跟踪服务，使订花人可以随时动态查看鲜花递送情况及款项到位情况。提供亲笔信递送服务，可以将送花或收花人的亲笔信用E-mail发给对方或打印出来，制作成卡片送到对方面前。在全国16个城市建立了连锁店，异地送花也保证在24小时内完成。仔细看看就会发现，这些服务措施中，只有跟踪服务是利用网络的优势，传统花店无法完成的。而其他服务项目，则不是经营工具或经营方式的问题，而是一种经营思想的体现，这种经营思想就是服务顾客至上。实践证明，这种做法引起了人们的关注，也的确带来了一些客人。

跟踪服务要一个放心 如果说网上花店拼的是服务，那么首要的一点就是要让顾客放心。这个放心包括很多方面，如放心地把送花这件对他（她）很重要的事情交给你做，放心地把对方的喜好告诉你，放心地把自己账户里的钱转到你的名下，并且对你有能力很好地完成他（她）的心愿也很放心等。在这方面，店主总结了传统花店和其他网上花店的一些经营经验后，在自己的网上花店里添加了一套新功能跟踪服务

。在跟踪服务记录簿中，有这样一条：美国的Wei Luo先生2月15日订了以下的鲜花：红玫瑰 12朵 留言：想念你。祝早日康复。全家好。鲜花送给北京的林小姐 预计1999年2月15日18时前送达 款未到。2月15日，花已送到，签单已E-mail给你，欢迎您能再次光临！远在美国的Wei Luo先生在发出订单后，可以随时到网站上查询他要送的花什么时间送到，玫瑰坊是否收到了他的钱，林小姐是否真的收到了他送的花、是否有留言。伴随这些信息一条条显示在面前，Wei Luo先生大可以放心地去做其他事情。其实，提供跟踪服务并不是玫瑰坊的创举，在传统的商业活动中，精明的商人们为了笼络顾客的心，就已经采用了热线电话提供即时查询的服务。在国外，网上商店业主们利用网络及时、方便的特性，将这一形式进一步完善，提供形式多样、功能齐全的查询服务，也就是这里所说的跟踪服务，做到让每一个客人放心，留住每一个客人。做大了的模样连锁店 玫瑰坊不断长大，竟然在网上开起了连锁店。网上连锁经营应该是什么样子、有什么特点呢？玫瑰坊在这方面作了尝试。举个例子来看看玫瑰坊网上连锁店的经营方式。例如西安市的一位顾客要给北京的朋友送花，其操作方式是：1、在当地的玫瑰坊连锁店（西安网上花店）登录，填写订单。2、西安网上花店收到订单后，以E-mail的方式或电话方式将订单传送给玫瑰坊。3、玫瑰坊确认这笔业务具有可操作性后，发E-mail给西安网上花店进行确认，同时与西安客人进行联系，确认送花事宜。4、收到客人的购买确认信后，玫瑰坊一方面开始送花工作，一方面通过E-mail通知西安网上花店向客人收费。5、在玫瑰坊送花的同时，西安客人可以通过该网站提供的跟踪服务功能，对整个送花过程

进行跟踪，以确保整个送花过程不出差错。6、收花人在收到玫瑰坊送来的花并签名确认后，其签名及留言将被扫描到玫瑰坊的留言簿中，以确保整个送花过程的完整性。如果是北京的客人想给外地的朋友送花，其操作过程正好相反，由玫瑰坊提供信息，并收取费用，而由送花目的地的连锁店提供送花服务。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com