

连锁零售商的电子商务之路电子商务考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/545/2021\\_2022\\_\\_E8\\_BF\\_9E\\_E9\\_94\\_81\\_E9\\_9B\\_B6\\_E5\\_c40\\_545977.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/545/2021_2022__E8_BF_9E_E9_94_81_E9_9B_B6_E5_c40_545977.htm) 以天河体育中心为原点，半径两公里的范围内，是广州最大也是全国知名的CBD。而全亚洲最大的Shopping Mall 正佳广场就坐落在天河体育中心东正门的对面。正佳广场的第四层是广州乃至全国最大的手机连锁经销商旗舰店的聚集地。在这寸土寸金的营业厅里，各类品牌厂商的手机海报抢占了每一块墙壁，甚至连承重的立柱也不放过。其中，龙粤正佳数码港的一块大幅海报展示内容显得格外的与别不同：海报上展示的不是品牌手机广告而是www.96888.com的网站域名。事情的缘由还得从国内手机零售市场的渠道纷争说起。从2007年年中开始到现在，手机的零售市场是专业手机连锁，连锁超市，小型专业门店三分天下的局面，随着国美、苏宁等传统家电连锁企业的扩张野心笼罩了手机零售行业，新一轮的手机零售圈地热潮掀起。面对挑战，专业手机连锁企业也吹向了向全国进军的号角，98888 电子商务平台就是区域专业手机连锁企业龙粤通信反击国美苏宁，布局全国渠道的一个战略部署。据互联网咨询机构易观国际的数据显示，2007年中国电子商务持续爆发，一季度我国B2C 市场规模达到10.20 亿元

，www.100test.com预计2006年至2010年的年均复合增长率为49.89%，到2010年将达到188.3 亿元。针对网上购物的快速发展，品牌手机厂商急切地涌上网络，诺基亚专门成立了网络事业部，开设了诺基亚网上专卖店；摩托罗拉也开始尝试网上直销手机。毫无疑问，这不仅仅手机厂商的机会，也是

手机销售渠道的机会。春江水暖鸭先知，通过电子商务提升区域专业手机连锁经销商的核心竞争力成了龙粤通信获得市场竞争主动权的关键棋子。于是，龙粤手机在线电子商务平台便应运而生。借力电子商务绝地反击 1996年，广东龙粤通信集团（以下简称龙粤通信）正式挂牌成立，在12年的时间里，龙粤通信从一个单店经营的终端手机零售商发展壮大，成为了诺基亚、索尼爱立信最大的零售伙伴及华南地区最大的直供商，60多家自营连锁店和22间厂家授权的售后服务中心遍布广州各大购物中心、繁华路段，龙粤通信稳坐广州手机零售市场的龙头位置。然而，随着国美和苏宁在手机零售分销领域的步步紧逼，龙粤通信的广州地区手机零售龙头地位受到了严峻挑战。www.100test.com手机专业零售代表的手机区域连锁霸主如今要迎战的是掌控中国电器分销命脉的两头雄狮国美和苏宁。2007年11月8日，国美集团在深圳高调宣布国美通讯公司正式成立，同日，龙粤通信和ProBIZ Software, Inc（广州博商软件）签订IT战略合作协议。在这个合作协议签订的3个月之前，龙粤通信总经理助理周洋已经和ProBIZ Software的CTO开了一个时间长达15小时的会议，讨论龙粤通信的60家连锁店的经营业务如何与电子商务平台结合起来。2007年11月21日，龙粤通信的电子商务平台“龙粤手机在线”正式上线运营，域名为96888.COM，有意思的是，龙粤手机在线的客服热线号码就是020-96888。2008年3月17日，国美副总裁孙一丁对外透露，国美已经完成对大连讯点通讯连锁公司的收购。而就在孙一丁宣布这一消息的3天前，龙粤手机在线的注册用户数突破了10万人。在经历了4个月的运营和推广后，周洋和他所带领的龙粤手机在线终于

步入正轨。线上线下互动在手机零售领域，上至国美苏宁这类渠道航母，下至扎营到居民社区的个体商户，价格就是赢得客户的最大法宝。随着几大国外手机品牌统治地位的进一步确立，手机品牌厂商的价格话语权也就更牢靠地掌握在自己手里。国美苏宁等全国连锁依靠庞大的采购量以及买断的方式降低了采购成本；而在手机品牌厂商价格管理体系中漏网的个体商户则依靠串货俘获客户；以龙粤通信为代表的手机区域连锁品牌则在手机品牌厂商的强力控制下成为了区域市场手机行货价格的最高标杆。除了价格之外，还有什么办法能够抵御来自两大渠道雄狮的挑战，重拾龙粤通信手机区域零售的霸主地位？周洋认为，龙粤通信一直都以完善的服务，提供正品行货的手机；以用户的需求为导向来服务用户。除了和手机品牌厂商有着良好的战略合作关系外，还和移动运营商有着密切的战略合作关系。这一切都是基于“龙粤卖的不仅仅是手机，服务是龙粤品牌获得消费者青睐的根本原因。基于此，“龙粤手机在线”的推出不只是为了实现手机的网上销售那么简单。作为一个沟通用户和龙粤的纽带桥梁，借助电子商务平台将龙粤的服务理念和服务产品传递到终端的客户，是龙粤通信高层赋予96888.COM的更深层次的使命。第一阶段上线的96888龙粤手机在线就已经将龙粤的呼叫中心、仓储配送中心以及市区内5大主要的核心连锁门店连成为一体。100test.com客户在96888平台上下单后能够在2~4个小时之内到5大核心连锁门店领取在线订购的机器。同时，龙粤也和EMS签订了合作协议，所有用户可以选择以货到付款的形式选购96888平台上的手机，由EMS负责手机的配送和货款的代收。由于呼叫中心和仓储配送中心都能够

通过96888平台的后端管理系统实时跟进顾客订单的状况，因此，在最优状态下，顾客早上11点下单，下午3点就能收到送货上门的机器。在线购机只是96888电子商务平台的其中一个基本功能。平台上还提供了“手机万事通”等增值服务，根据规划，不久的将来，无论是线上或者线下，所有龙粤通信的购机用户都能够通过96888平台获得更多的会员独享的增值服务。为了进一步提升96888平台的性能和服务质量，龙粤通信将电子商务一体化的策略提高到公司整体战略部署的层面上来。龙粤通信与国内领先的企业级电子商务解决方案研发商ProBIZ Software 签订IT战略合作协议这一举措就显示出了龙粤通信走电子商务一体化的决心。100test.com除了96888的系统平台由ProBIZ全面承建之外，龙粤还花费重金，用以获得ProBIZ Software（probiz.com）的电子商务运营咨询服务和网络营销咨询服务。第二阶段上线的96888平台将实现和所有的直营连锁店同步。届时，龙粤通信的顾客将能享受到国内最优秀的，实体连锁与电子商务融合，销售与服务一体化的手机购买和售后支持服务。王者欲一统天下，诸侯盘踞各方，龙粤通信依靠电子商务一体化的策略极大提升了自身的的服务质量和服务范畴，用服务“收买”顾客的“心”，成就手机区域连锁经营新的核心竞争力。F8F8" 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](http://www.100test.com)