

B2C进入“物流为王”时代电子商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022_B2C_E8_BF_9B_E5_85_A5_E2_c40_645014.htm 近日，网上流传服装B2C代表企业VANCL（凡客诚品）引入风险投资筹建自有物流子公司的消息。记者从VANCL求证得知：凡客属下确实有一家名为“如风达”的物流公司，该公司2008年4月就已经成立，主要承担VANCL北京、上海地区的部分物流配送。但相关负责人也澄清：该物流公司并未引入风险投资，而是VANCL投资的全资子公司。联想到不久前京东商城宣布投入两千万自建物流公司，此次VANCL高调回应舆论对于公司物流的关注，可见自建物流之风在电子商务行业的盛行。有分析人士认为，自建物流对于电子商务企业的持续发展具有战略意义。自建物流大幅提升顾客满意度“VANCL在创业伊始的时候，就考虑到物流的重要性，在企业发展逐渐进入稳健后，公司创始人陈年决定成立自己的物流子公司”，北京如风达快递有限公司相关负责人告诉记者。据悉，如风达目前在北京、上海的物流队伍接近200人，一天两次送货，能够做到当天中午接到的订单当天下午送到客户手中，当天晚上接到的订单，在第二天上午为客户配送。VANCL给如风达快递员配送了统一的电动自行车，配送人员都穿着统一配发的带有凡客LOGO的工装。为方便和客户联系，VANCL还为每个配送员配备了统一型号的手机。目前，如风达还为北京、上海地区的顾客提供了移动POS机的刷卡服务，支付更加便捷。据凡客诚品统计，与第三方物流相比，如风达的服务质量显著提升，也得到更多赞誉。如风达相关负责人介绍说，他们

的签收率为98%，投诉率在千分之三以下，态度方面更是做到了零投诉，“每个月都会收到几十封感谢信”。特别是在节假日第三方物流员工放假等情况下，VANCL自建物流体系的优势就体现得更加明显。B2C进入“物流为王”时代目前，国内的大多数电子商务企业都将物流直接外包给第三方物流公司，以节省人力、物力。而中国物流行业整体服务水平相对滞后，很难完全满足电子商务公司的个性化需求，顾客投诉率居高不下。因此而造成的配送延误、信息泄密等，已经逐渐成为电子商务企业高速发展的一个瓶颈。“我们自建物流不仅仅是单纯的提升送货的速度，弥补第三方物流的不足，我们还承担了更多的个性化需求。”VANCL旗下“如风达”快递公司相关人士称。据悉，凡客诚品最早在如风达快递开通了“开箱试穿”的服务，即用户收到货物后，可以当场试穿，满意再付款。目前，这些服务也已经在第三方物流公司开始实施。对于本身滞后于经济发展的中国物流业而言，目前格局不清，发展不明。在电子商务企业的反向推动下，物流公司自身服务质量的提高也成为舆论关注的话题。未来，物流公司是趋向“专业化”、第三方外包物流公司大行其道，还是像如风达这样的企业自建物流体系打上更“职业化”的标签，仍然值得观望。对于VANCL这样的公司而言，现阶段大力发展物流，无疑会增加企业的运营成本，但也为这些潜力公司储备了足够的后发优势。相关链接：电子商务物流发展现状和趋势 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