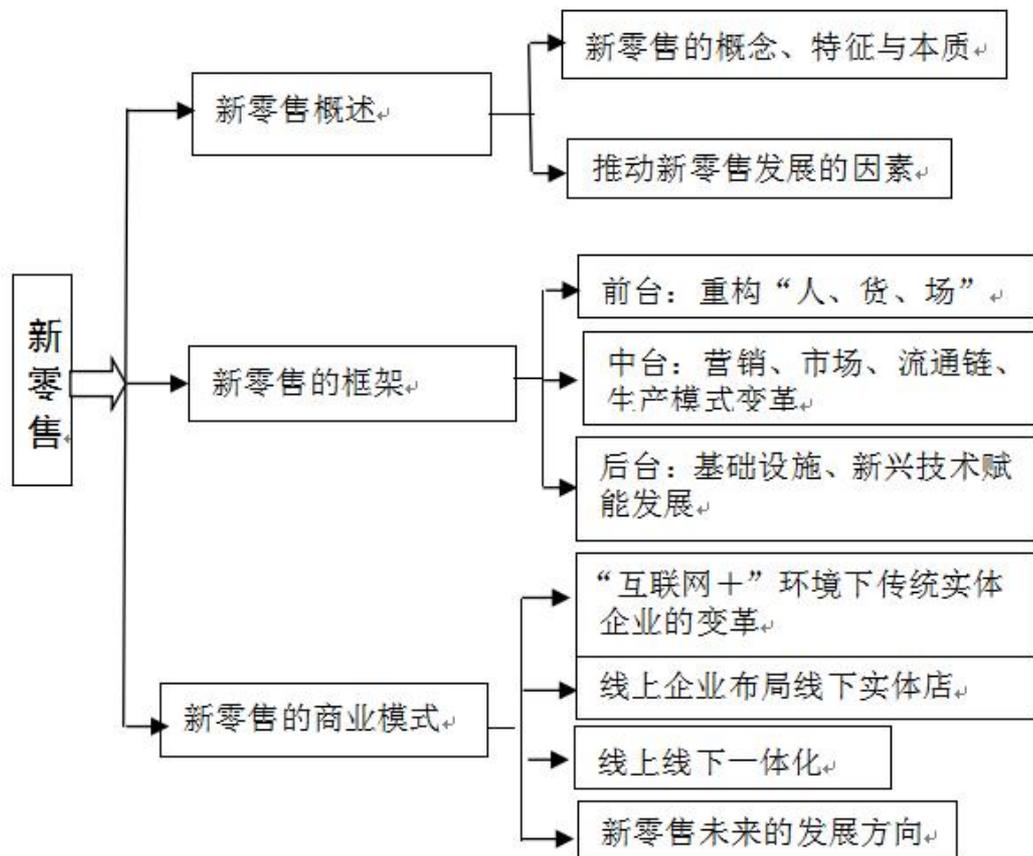


# 第四章

## 新零售



# 【知识框架图】



# 目录

## Contents

### 第一节

新零售概述

### 第二节

新零售的框架

### 第三节

新零售的商业模式

# 本章学习要求

## 【知识目标】

1. 了解推动新零售发展的因素。
2. 掌握新零售的概念。
3. 重点掌握新零售的系统框架及变革的模式。

## 【技能目标】

1. 能够举例分析传统企业布局新零售和互联网企业布局新零售的优势和劣势。
2. 能够清晰地描述典型的互联网企业新零售的模式。

# 引例

## “新零售”创造了无限的可能

Amazon Go无人门店、阿里的无人便利店“淘咖啡”和“盒马鲜生”、小米之家门店、永辉的超级物种等新零售的业态，如同雨后春笋般呈现出爆发式成长。“对于零售企业来说，这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代”，新技术的发展为商业创造了无限的可能。

我们几乎每天都在经历着不可思议的改变，以前，人们不会相信能够走进一个无人便利店，不用排队，拿着自己心仪的商品直接走出门口；以前，人们不会相信在逛超市时看到自己需要的生活用品后，只要用手机扫码，就可以让商品比自己先到家；以前，人们不会相信在家里带上一个VR（虚拟现实）眼镜就能“逛遍”南京路，在家里就能完成衣服的“试穿”；以前，人们不会相信阿里巴巴也会涉足做餐饮超市，逛国美电器门店最大的乐趣居然是玩游戏，这些都是新零售催生消费新业态的表现。

那么什么是新零售？新零售的主要特征和本质是什么？新零售的商业模式主要有哪些？新零售未来发展方向如何？带着这些疑问，我们来学习本章内容。

**01**

# 新零售概述

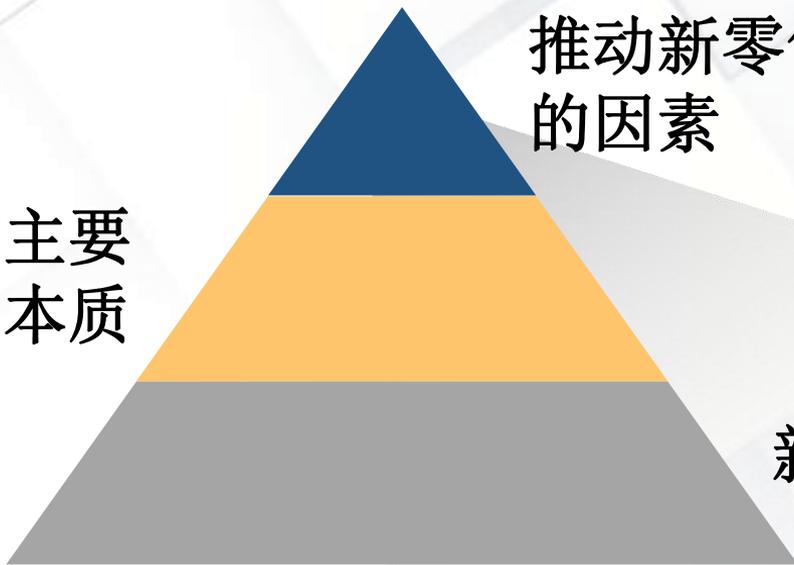


(点击超链接) 视频: 新零售系统介绍

新零售的主要  
特征与本质

推动新零售发展的  
因素

新零售的概念



# 一、新零售的概念

企业以互联网为依托，通过运用大数据、人工智能等先进技术手段，对商品的生产、流通与销售过程进行升级改造，进而**重塑业态结构与生态圈**，并对**线上服务、线下体验以及现代物流**进行深度**融合**的零售新模式。



## 1. 学术界对新零售的理解

指未来电商平台将会消失，线上线下和物流结合在一起而产生的一种经营业务模式，即**“线上+线下+物流”**。线上是指云平台，线下是指零售门店或制造商，强物流将库存降到最低，减少囤货量，其核心是将以消费者为中心的**“会员、支付、库存、服务”**等方面的**数据全面打通**。

# 2. 阿里研究院对新零售的理解

2017年3月，《阿里研究院新零售研究报告》中将新零售定义为“以**消费者体验为中心**的**数据驱动**的**泛零售**形态”，同时，阿里研究院指出，新零售是从单一零售转向多元零售形态，从“**商品+服务**”转向“**商品+服务+内容+其他**”，“内容”是商品在新零售环境中最重要的属性。



## 第一节 新零售概述

亿欧智库认为，“新零售”是整个零售市场在新技术和新思维的冲击下发生的新变化。

“新零售”是通过新零售的表现形式，进行**人、货、场三要素重构**，达到满足需求、提升行业效率的目标，从而实现**人人零售、无人零售、智慧零售**的最终形态。

## 3. 亿欧智库对新零售的理解

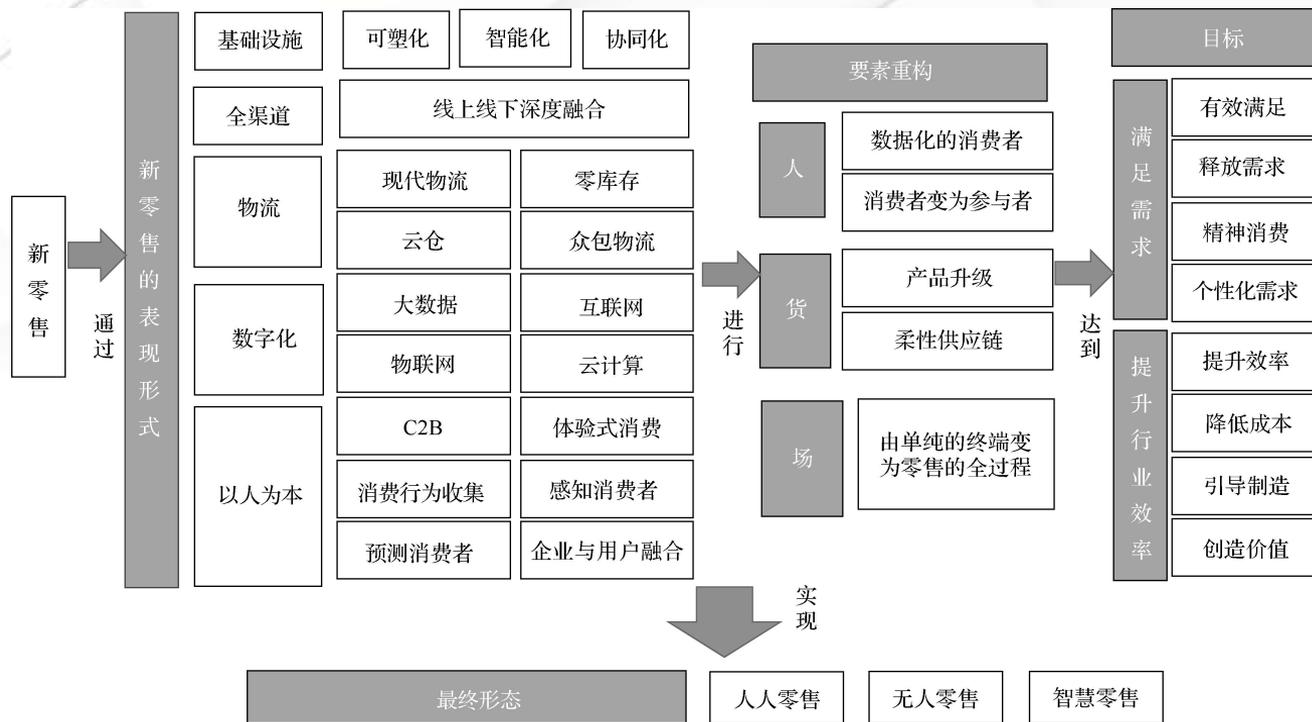


图4.1 亿欧对新零售概念的认知

## 第一节 新零售概述

编者认为，新零售是以**消费者体验为中心**，进行**“人、货、场”三要素的重构**，真正发挥**“线上+线下+数据+物流”**的系统化优势，以达到**满足消费升级**的需求、**提升行业效率**的目标。



# 二、新零售的主要特征与本质

## (一) 新零售平台的五个“新”



### 新角色

新零售平台下游洞悉消费者需求，并向上游供应商提供消费者需求大数据资源

成为**供应商的生产研发活动和市场推广活动的服务者**



### 新内容

平台由商品销售者变为“商品和服务”的提供者

如天猫等平台利用商品数字化、会员数字化为生产企业、供应商提供新型的数据服务。



### 新业态

新零售平台应通过清晰洞察消费者痛点，对零售业态的各要素再次进行边际调整，组成新型经营业态



### 新关系

电商平台（如天猫等）为供应商赋能，与消费者实现互动和交流，构建平台与消费者之间深度互动的社群关系。



### 新理念

新零售平台需要适应消费者主权时代的新理念、新模式，通过零售变革更精准地满足消费者需求，为消费者不断创造价值。

## 第一节 新零售概述

### (二) 新零售的主要特征

#### 渠道一体化

线上线下融合，渠道一体化。真正的新零售应是PC网店、移动App、微信商城、直营门店、加盟门店等多种线上线下渠道的全面打通与深度融合，商品、库存、会员、服务等环节皆贯穿为一个整体。零售商不仅要打造多种形态的销售场所，还必须实现多渠道销售场景的深度融合，才能满足消费者的需求。

1

#### 经营数字化

商业变革的目标是通过数字化把各种行为和场景搬到线上去，然后再实现线上线下融合。零售行业的数字化是依托IT技术实现顾客数字化、商品数字化、营销数字化、交易数字化、管理数字化等经营数字化，其中，顾客数字化是基础和前提。

2

#### 门店智能化

门店以物联网等新兴技术进行智能化改造，应用智能货架与智能硬件延展店铺时空，构建丰富多样的全新零售场景。门店智能化可以提升顾客互动体验和购物效率，可以增加多维度的零售数据，可以很好地把大数据分析结果应用到实际零售场景中。

3

#### 物流智能化

- (1) 新零售要求顾客可以全天候、全渠道、全时段都能买到商品，并能实现到店自提、同城配送、快递配送等，这就需要对接第三方智能配送、物流体系，以此缩短配送周期、实现去库存化。
- (2) 新零售能够实现库存共享，改变传统门店大量铺陈与囤积商品现状，引导顾客线下体验，线上购买，实现门店去库存化。
- (3) 新零售从消费需求出发，倒推至商品生产，零售企业按需备货，供应链按需生产，真正实现零售去库存化。

4

### (二) 新零售的主要特征

#### 渠道一体化

线上线下融合，渠道一体化。真正的新零售应是PC网店、移动App、微信商城、直营门店、加盟门店等多种线上线下渠道的全面打通与深度融合，商品、库存、会员、服务等环节皆贯穿为一个整体。

1

#### 经营数字化

商业变革的目标是通过数字化把各种行为和场景搬到线上去，然后再实现线上线下融合。零售行业的数字化是依托IT技术实现顾客数字化、商品数字化、营销数字化、交易数字化、管理数字化等经营数字化，其中，顾客数字化是基础和前提。

2

#### 门店智能化

门店以物联网等新兴技术进行智能化改造，应用智能货架与智能硬件延展店铺时空，构建丰富多样的全新零售场景。

3

#### 物流智能化（实现零售去库存化）

- (1) 实现到店自提、同城配送、快递配送等，这就需要智能配送、物流体系。
- (2) 实现库存共享，改变传统门店大量铺陈与囤积商品现状，引导顾客线下体验，线上购买。
- (3) 从消费需求出发，倒推至商品生产，零售企业按需备货，供应链按需生产。

4

### （三）新零售本质

新零售的本质是对**人、货、场三者关系的重构**。人对应消费者画像、数据；货对应供应链组织关系和与品牌关系；场是场景，对应商场表现形式。**场是新零售前端表象，人、货是后端的实质变化。**

### 消费者画像

消费者画像是以大量数据为基础，通过收集与分析消费者社会属性、生活习惯、消费行为等用户特征属性的主要信息数据，对全貌进行数学建模，以达到对消费者类型的标签化，直观构建出消费市场的“全息画像”，完美地抽象出消费者的商业全貌。如性别、年龄、收入、职业、特征等。

# 三、推动新零售发展的因素

### 1. 线上零售获客成本越来越高

电商平台的获客成本越来越高，流量红利越来越小

### 2. 传统线下零售企业利润空间不断压缩

经营模式同质化、经营成本不断升高、受线上零售企业冲击严重

### 3. 新技术的应用开拓了线下场景智能终端的普及

大数据、物联网、人工智能、虚拟现实（VR）等技术

### 4. 移动支付的普及是推动新零售创新的重要因素

支付越来越便捷和高效

### 5. 消费需求的变化

个性化、重品质、重体验

### 6. 新中产阶级崛起

新中产阶级画像：“80后”“90后”普遍接受过高等教育、理性化、高品质、性价比

