

疫情当前 桂林多家商城推广在线购物渠道

# 桂林市民足不出户照样“逛”商场

最近一段时间，大多数市民都宅在家里，不少人甚至调侃自己去过最远的地方就是阳台。记者了解到，桂林各大商场为了方便市民购物，在近日纷纷转战线上，提供线上购物和送货上门服务，让市民足不出户就能“逛”商场。

## 1 实体店顾客较少

日前，记者走访了市区部分商场发现，特殊时期商场里的确十分冷清，只有少量市民进场购物。

在微笑堂一楼大厅里，顾客寥寥无几。记者询问了商场内几家专柜，工作人员均表示从1月底以来商场客人大大减少，有时候甚至一天都没有客人。

高新万达广场一家品牌服装店的周女士表示，这段时间十分清闲，一天可能一个进店看衣服的客人都没有。另一家手表专卖店的工作人员也表示，基本上没有客人进店，更别说开单了。

该商场的一位工作人员告诉记者，疫情发生以来，商场很多店都暂停营业，特别是以体验为主的店都关门了，开门的主要是一些零售店、精品店以及超市。虽然10日后恢复营业的门店有所增加，但体验店仍未开门。

南城百货国展店的相关负责人赵先生介绍，目前商场内很多门店都已陆续恢复营业，不过很多餐饮店还是停业状态，商场整体的营业额较平时下降了至少七八成。

和商场中的百货区相比，超市中的顾客相对较多。记者在微笑堂看到，蔬菜、肉类以及调料品的货架前都有部分市民正在选购。家住三多路的刘女士表示，这大半个月来，每次出门都是为了买菜。“以前我还蛮喜欢逛街的，但现在到了商场就会直奔超市，一次性买够三四天的菜就赶快回家。”

该商场相关负责人李先生介绍，目前商场百货区的顾客比起平时大幅减少，超市的顾客数量则与之前的工作日差不多。“以前很多人可能路过附近就会进来逛一逛，但现在大家都是有需求了才会来超市，只要进来基本都会购物，而且购买的量也比较大。”

桂林百货大楼相关负责人曾女士也表示，商场顾客大大减少，到场购物的市民基本都是在食品及生活用品超市消费。“从整个商场的情况来看，现在食品和生活必需品是需求量最大的。”

高新万达广场同样如此，该商场负责人说，商场整体的营业额下降较大，基本都是超市的营业额在拉动。



空荡荡的商场中，只有快递员穿梭在各专柜中取货。

## 2 商场力推线上服务

记者在采访中发现，日前不少商家针对商场客流量减少的情况，纷纷推出了线上销售渠道，满足市民不出门就能购物的需求。

微笑堂此前就有网上商城，除此之外，该商场日前也推出了线上导购一对一服务。据了解，商场的食品超市、珠宝区、女鞋区、少女馆、绅士馆、运动休闲馆、家电城等各个区域均有卖区长，顾客可通过商场公众号上的信息添加卖区长，了解商场内的商品。

“很多卖区都有微信群，各品牌的导购可以把商品链接或者一些活动发在群里，方便顾客了解和下单，但微信群人多，顾客并不能很好地咨询商品情况。”李先生说，因此便在微信群的基础上又公开了卖区长的微信，希望能更好地服务顾客。“顾客在网上下单后，会有专柜员工或快递员送货上门。”

南城百货国展店的相关负责人赵先生告诉记者，目前主推两种线上销售渠道，一种是微信小程序，可以直接下单购买到商场和超市的产品，另一种就是微信群。“我们会把顾客拉进群，群里会有工作人员把一些商家的信息、商品进行发布，顾客看中了哪些商品就可以在群里下单。”

他表示，因为近期才大力推广，所以使用网络渠道购物的人还不是很

多。“现在各商家发货主要走快递渠道，但是目前比较分散，下一步我们可能会考虑与一些快递公司谈合作。”

百货大楼同样也利用微信小程序和微信导购的方式服务顾客。“食品和生活用品都可以在小程序里直接下单，百货区的商品可以添加导购的微信，他们可以通过照片、视频等渠道让顾客看商品。”

曾女士说，顾客下单后，除快递之外，商场员工也会负责配货和派送。“我们采取的是‘零接触送货’，取货时会和顾客保持一定距离，更加安全。”

高新万达广场的商户也在努力应对，积极宣传线上渠道。周女士表示，品牌大约在一周前大力推广网络销售，目前小程序和微信群都有，店员们也在向身边亲朋好友宣传。“网络销售额比实体销售高，但整体量都不大，为了促进销量，我们还会在群里推出各类促销活动。”

“商场内很多都是独立的店和品牌，有的有线上商城，有的有销售群、秒杀群，我们通过网络渠道把各店铺的二维码集中发出，顾客扫码就能购物，参与活动。”该商场工作人员介绍，一些做得好的店网上生意还不错，秒杀活动人气也较高。

## 3 商场缩短营业时间

据了解，受疫情影响，尽管商场仍在营业，但营业时间已经缩短，多数商场的百货区均从中午12点左右营业至下午五六点。

据介绍，目前百货大楼、王城商厦百货区营业时间为12时至17时，微笑堂百货区营业时间为12时至18时，高新万达广场的营业时间调整为11点至18点，南城百货百货区下午也营业至18点。而各商场的超市区营业时间则稍微长一些，基本在上午10点左右就会开门。

除了缩短营业时间，各商场也加强了防控措施。记者走访微笑堂、百货大楼、新梦百货、高新万达广场、万象城等商场看到，进入商场的市民均要检测体温和佩戴口罩。记者从各商场了解到，商场每天都会定时、多次进行全方位消毒，为市民提供良好的购物环境。

随着线上购物的推广，各商场中也不时能看到快递员提着大包小包穿梭在各个专柜中取货。

顺丰速运的工作人员欧先生告诉记者，近期同城快递的数量有所增加，特别是超市和商场的商家的订单较多，比如日用品、食品、服

装等，目前是按照正常的快递价格收费，同城一般上午寄，下午就能收到了。“现在快递人员进商场都会进行各种检测，我们自己也有完备的防护措施，以确保快递和人员的安全。”

记者从桂林市邮政管理局获悉，目前已要求邮政和快递企业严格落实对邮件快件、运输车辆、生产作业场所的消毒通风措施和人员防护措施，严格落实安全查验制度。全市各邮政、快递企业营业人员在上岗前均需准确测量体温，体温正常方可上岗。因此，正常的快递不用拒收。

市邮政管理局提醒，在收寄邮件快件时，注意尽量避免去人多的营业网点。接到快递员电话，与对方商量好取件方式后，尽快领取邮件快件，与快递员接触前，最好佩戴好口罩和手套，有条件的地方可以请快递员将物品存放在快递柜。

此外，处理完包裹后要及时摘下手套，并用流水洗手或使用手消毒剂，快递外包装按照生活垃圾分类要求及时妥善处理。

记者唐霁云 林扬 文/摄