

# 电商强势发展背景下传统线下商业路径研究

朱丽琴

(江西环境工程职业学院)

**摘要:**近年来,随着科学技术水平和信息技术水平的不断提高,我国电子商务行业也取得了突飞猛进的发展,同时对传统线下商业造成了巨大冲击。在电商强势发展的背景下,传统线下商业必须加快转型,摸索出科学的发展路径,才能实现可持续发展目标。由于受到电商时代的冲击,导致传统线下商家客流量严重下降,提高了线下经营成本,同时存在经营管理不善的问题。基于此,本文分析了电商强势发展背景下传统线下商业的发展困境,并对电商强势发展背景下传统线下商业转型策略进行探究。

**关键词:** 电商时代;传统线下商业;发展路径

网络信息技术的快速发展为电子商务行业带来了发展机遇,同时提供了技术支持,使得电子商务与传统线下商业产生激烈冲突。与电子商务相比,传统线下商业可谓举步维艰,部分资金实力雄厚、规模较大的商家纷纷收缩战线,零售网点数量急剧下降,而多数中小型商家甚至面临倒闭的风险。因此,传统线下商业需要尽快摸索出一条适合自身发展的道路,采取有效措施变被动为主动,以此保证自身的健康稳定发展。

## 1 电商强势发展背景下传统线下商业的发展困境

### 1.1 电商快速发展导致线下商家客流不足

电子商务的快速发展让网络购物成为现实,再加之物流行业的支持,让人们足不出户就可以购买到自己喜爱的商品,十分方便快捷,这种购物方式也对传统线下商家造成了巨大冲击,导致线下商家客流量严重下降。从目前大型连锁零售商家的实际经营状况来看,许多大型商超的人流量不断下降,营业收入与以往相比也出现了断崖式下跌,导致这种情况出现的主要原因就是线上电商分流线下客源,而对于规模较小的个体商家来说则是沉重打击。

### 1.2 传统线下商业经营成本增高

对于传统线下商家来说,要想获得较好的发展就需要选择合适的经营场所,可以说店铺的位置决定着一个商家的存亡,所以传统线下商家通常会选择人流量较大的位置。但是,人流量集中的区域往往需要的房租成本较高,需要投入更多的资金成本。另外随着社会的不断发展进步,人力成本也在不断提高,也对传统线下商家造成了资金方面的压力。而对于电商来说则不需要承担房租资金投入,相应的开店成本就会降低,与线下商家形成鲜明对比<sup>[1]</sup>。

### 1.3 经营模式比较落后,缺乏有效管理

当前阶段,线下商家的经营压力不仅来自于电子商务的影响,与商家自身经营管理不善也有很大关系。很多商家存在着经营模式比较落后的情况,没有紧跟时代发展潮流,在管理方面也存在很多问题。大中型线下商家管理水平不高,对人力资源利用不够充分,在供货渠道和售后服务方面也有许多有待改进的地方,对客户的购物体验造成一定影响。对于规模较小的个体商家来说,管理不善的现象更加严重,不具备较高的管理水平,并且资金实力较低,成本难以得到有效控制。

## 2 电商强势发展背景下传统线下商业转型策略

### 2.1 严格控制产品质量,提高客户购物体验

传统线下商家要想实现自身发展,首先应对产品质量进行严格控制,不断优化客户进店购物体验,这也是面对电商冲击的首要对策。具体可以从以下几个方面开展工作:(1)线下商家应针对供货渠道进行严格控制和管理,对采购行为加强监督,避免出现违规行为,保证销售产品的质量,以此来获取客户的信任。(2)对线下商家进行培训,提升服务人员的服务水平,改善服务态度,提升消费者的购物体验,为进店购物的客户留下良好印象。(3)注重产品挑选,与线上相比线下产品的质量是一个优势,进店购物的客户也看重产品质量,并且能产生比较直观的了解,所以商家应挑选优质产品进行销售。

### 2.2 不断优化售后服务,树立良好商家形象

在电商快速发展的背景下,传统线下商家应不断加强售后服务的优化工作,提高传统商家的客户黏性,这也是商家实现转型取得发展的重要措施。首先,应加强对售后服务流程的监督,建立一套完善的售后服务制度,还可以制定售后服务工作考核机制,不断促进售后服务水平的提升,减少客户投诉率,提升客户满意度<sup>[2]</sup>。其次,对售后服务环节进行优化,简化售后服务流程,有效降低客户售后服务周期,让客户获得一个满意的购物全过程体验,也有利于树立良好的商家形象,从而提高消费者对商家的忠实度。最后,还应科学合理的应用先进科学技术和信息技术,增设互联网销售渠道,创建属于自己的专属APP,将线下客户成功转化为线上客户,并加强对客户之间的交流和沟通,认真听取客户提出的意见。

### 2.3 创新经营模式,提高经营效率

加强对传统经营模式的创新,不断提高经营效率是电商时代下传统线下商家转型的核心对策。首先,对商家的组织体系进行重组,明确每一个岗位工作人员的权利和责任,不断提升人员管理水平,实现对员工的有效管理。其次,线下商家应不断加强内部控制,促进经营成本的降低,采取有效措施提升自身盈利能力,实现降本增效的经营目标<sup>[3]</sup>。最后,线下商家需要加强品牌宣传工作,可以利用网络手段传播自身经营理念,加大投入力度,获得更多曝光率,增加人们对品牌的印象,从而使经营效率得到有效提升。

### 2.4 调整自身定位,改变服务理念

传统商业的经营人员需要紧跟时代发展步伐,做好市场调研工作,根据消费者需求合理调整自身定位,创新营销理念,树立以消费者为中心的营销模式。可以借助大数据了解大多数消费群体的消费行为及需求,并将获取到的信息及时传达给生产厂家,从而生产出符合广大消费者需求的产品。此外,传统线下商家还需要不断提高自身服务水平,让消费者体验到网络购物享受不到的服务。

### 结语

综上所述,随着互联网信息技术的快速发展,对我国传统商业带来了巨大冲击,但从另一方面来说也是一种机遇。笔者认为,电子商务不会完全取代传统商业,而传统线下商业也需要做出改变,适应当前社会发展需要,制定有效策略实现自身转型发展。

### 参考文献:

- [1]蒋丹凤.电商迅速发展背景下传统商业模式进行业态调整的探索——以成都群光广场为例[J].产业与科技论坛,2019,18(6):210-211.
- [2]郑晗.新零售背景下传统零售业的现状及发展对策——基于消费者需求理论[J].科技经济导刊,2020,715(17):246-246.
- [3]滕修攀,魏云飞,程德俊,等.产业互联网背景下传统制造业的转型路径探索:商业模式创新案例分析[J].管理现代化,2020(4):19-22.

作者简介:高职教师 助教