

把握今朝成长 共筑明日辉煌：记2011在线购物业发展论坛

12月16日，由第一财经日报与上海东方电视购物有限公司联合主办、我院学术支持的“2011在线购物业发展论坛”在光华楼隆重举行。本次论坛以“谁将收获在线购物业的明天”为主题，与200余名观众共同探讨了在线购物行业的未来发展。上海市商务委员会副主任顾嘉禾、上海市商务委员会办公室副主任陈晓明、东方购物执行董事杨荇农、我院殷志文副院长等多位嘉宾出席了本次活动。

精彩分享妙语连珠

整场活动在我院殷志文副院长与上海市商务委员会副主任顾嘉禾先后精彩的致辞中拉开帷幕。



我院殷志文副院长在活动中致辞

上海市商务委员会办公室副主任陈晓明首先以“电子商务发展现状与趋势”为主题介绍了电子商务全国范围内尤其是上海市的发展情况。他特别表示，上海市电子商务具有B2B优势明显、电子支付体系较成熟、配套服务业较领先等优势特色，加之“十二五”规划在电子商务领域七个重点领域、八项主要发展任务、支撑服务体系建设和保障措施等方面加大了投入，为电子商务环境走向成熟奠定了基础。他指出，电子商务未来的发展前景非常值得期待。

我院市场营销系邹德强博士则就“顾客资产驱动的电子商务整合”这一主题展开了演讲。他认为，以分析产品的盈利情况来决定保留或淘汰产品的逻辑在大部分情况下是不适用的，企业真正的关注点应该从顾客视角中去寻找。随后，他着重分析了由刺激物、第一真实时刻、第二真实时刻组成的传统消费传导三步模型，并提出了第零真实时刻的概念。他以东方购物、优衣库时尚社区等具体案例指出，电子商务企业可以采用将顾客原本在第一及第二真实时刻获得的体验提前到第零真实时刻的加速策略，并遵循顾客的视角，在顾客购买、顾客关系的发展过程中切实强化、加速、协调不同环节的价值创造。



本次活动吸引了两百余名观众参与

随后，东方购物执行董事杨苕农以“战略执行比战略更重要”为题分享了东方购物成功案例带给我们的启示。他表示，企业成功的决定性因素不在于商品、价格、送货速度、售后服务等内在动因，而在于品牌的力量。他指出一个企业要获得成功，战略与战略执行能力缺一不可，并提出了战略执行能力比战略本身更重要的核心论断。在此基础上，他特别强调了企业文化的重要性，他认为，领导阶层的言行会决定企业的个性，同时与战略相适配的企业文化的不可复制性才是企业的可持续竞争优势。

易迅网市场部副总裁陈道欣以“中国电商如何突破物流瓶颈”展开了演讲。他首先介绍了易迅的核心价值在于超越顾客预期。他表示，建立自己的物流团队可以避免由于过于依赖第三方物流给企业和客户造成的潜在损害，同时也能快速收回资金。他希望在未来一年内将物流做成服务终端，使物流与客服直面客户的眼睛与耳朵。

深入对话智慧交融

在随后进行的互动对话环节中，我校国际关系与公共事务学院蒋昌建副教授作为主持人与杨苕农董事、邹德强老师、我院市场营销系副系主任金立印老师、联想集团中国区消费业务新通路总监刘凯四位嘉宾就“电子商务时代的盈利模式和生存逻辑”这一主题进行了深入的分享与交流。

针对东方购物向电子商务领域扩展的战略构想，几位嘉宾就其可能面临的挑战与应对策略进行了讨论。邹德强老师认为对顾客的了解与物流是两大主要挑战，而金立印老师则强调对顾客的了解与洞察力积累是否适用于全国市场。在此基础上，两位嘉宾表示提升顾客钱包份额、利用两个平台的供货商谈判优势和做好代际关系管理是走好电子商务之路的关键。刘凯总监则从厂商的角度介绍了线上线下产品区别性包装的策略。几位嘉宾一致认为，电商企业可以尝试发展自主品牌的商品。杨苕农董事特别强调，企业成功的关键不在于商业模式，而在于正确的方法，并且遵循商业理论与商业实践的一般规律。

最后，本次活动在蒋昌建老师的精彩总结中圆满落幕。

管理教育推广与发展中心（PDC）

2011年12月19日

[今日阅读：3][总阅读数：742]

[| 更多](#)