

文章编号: 1007-5399(2020)05-0019-02

# 新零售下邮政集团协同服务模式探讨

## ——以某汽车公司综合服务为例

彭淞, 林雪姣

(中国邮政储蓄银行厦门分行, 福建 厦门 361000)

**摘要:**在对新零售和邮政多板块协同发展分析的基础上,以汽车公司综合服务为例,对邮政协同服务新零售企业的可行性进行了分析,并从构建信息网络、产业链金融、资源整合和风险防控四方面提出了新零售下邮政集团板块协同服务的策略,探索了为新零售企业提供综合服务的模式。

**关键词:**新零售;协同;汽车产业链;综合服务

**中图分类号:**F61 **文献标识码:**A

新零售,即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以及心理学知识,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。在新零售的背景下,产品销售省去了大量的中间环节,厂商通过大量分散的终端销售渠道直接面对消费者,而邮政集团拥有渠道、资金、物流的突出优势,这种综合优势恰恰能弥补新零售因省去中间环节而存在的不足。本文以某汽车有限公司产业链协同服务为例,在新零售背景下探讨如何以客户为中心,推动邮政集团各板块协同,从而更好地服务客户。

### 1 新零售下邮政集团协同服务的必要性

近年来企业产业链向新零售转型的趋势日益明显。以该汽车公司为例,其新零售模式的最大特色包括拥有巨大的汽车共享网络、启动渠道下沉计划、推出先享后买和可退可换的新一代汽车消费模式,将传统汽车销售模式由“重”转“轻”,通过重新定义主机厂、经销商和消费者的关系,释放渠道能量,让人、货、场的效率达到最优。

相比传统车企,新零售车企从采购、生产到销售的各个环节通过科技手段将线上线下结合得更加紧密,大大拉近了生产商和消费者的距离,这就需要在信息、物流、金融等板块提供更加综合、高效的服务。邮政集团渠道点多、线长、面广,拥有其他企业无法比拟的优势:金融板块通过提供资金,解决产业链各环节资金需求,并提供结算便利;物流板块利用强大的运输能力,解决采购、生产、销售等环节的高效物理链接;邮务板块利用网点和营销优势,将金融和物流串联起来,实现新零售车企最关心的销售和渠道服务的便利性。在汽车产业链项目的服务上,通过协同配合,实现资源统一配置,充分发挥集团综合解决方案的优势,打造邮政集

团服务汽车产业链的整体核心竞争力,为传统车企向新零售转型提供有力保障。

### 2 邮政协同服务新零售汽车产业链的优势

邮政集团的发展方向、资源禀赋、优势特色与新零售汽车销售模式高度契合。一是汽车产业链上下游资金流、物流、信息流高度依存,与邮政集团多业务板块协同优势契合,可使用一个平台、一套人马、一致标准,为汽车产业链提供一体化综合服务方案。二是邮政拥有覆盖面最广的渠道优势,全国共10万个网点,遍及全国31个省(自治区、直辖市)的所有市县乡(镇),这与该汽车公司的渠道下沉计划十分契合,在取消了传统的4S店后,该汽车公司需要一个网络将分散在全国的销售点整合起来,协助汽车销售、渠道管理、客户线下体验等工作,同时邮政集团自身拥有强大的销售能力,可以为汽车销售及相关领域的销售提供重要帮助。三是由于新零售削减了具有资金实力的中间商,对接的只是大量、小型销售点或终端客户,因此依靠邮政储蓄银行的资金优势,能提供给厂商和消费者额度充裕、价格合理、线上快捷办理的信贷产品,助力新零售直接面向消费者的销售。四是从厂商到终端的物流和仓储需要有全国性的物流公司统一规划和协调,邮政速递物流具有很强的品牌知名度和丰富的行业经验,能提供很好的综合物流解决方案。

### 3 新零售模式下邮政集团板块协同发展策略

#### 3.1 充分利用邮政网点优势,构建信息流交互的网络

邮政公司丰富的网点资源既是营销客户的基点,又是获取客户信息的最好渠道。在新零售背景下,一二线城市的汽车销售网络格局已基本形成,只有加速向盲区渗透,才能获得更大的优势。该汽车公司摒弃传统的4S店模式,通过试驾、销售、维修等工作的下沉,配合智能化服务,为汽车销

售注入了新的活力。邮政拥有遍及全国各地的网络渠道,若邮政与该汽车公司实现创新合作,可为该公司的销售下沉提供遍布全国的网点,将邮政网点作为该公司的代理销售点、试乘试驾点、租车服务点、线上销售的线下体验店、维修的受理点等。这种模式可充分运用邮政网点人力资源和渠道资源,提升邮政网点收入,扩大品牌知名度。同时,双方可建立开放、透明、共享的线上数据应用平台,利用App对接,共享客户资源,共同开发线上客户,将汽车产业链的中间环节压缩到最少,提高销售链条的效率,实现双方零售营销的共享共赢。

### 3.2 紧抓产业链金融,提供高质量金融服务

邮储银行的资金充裕,存贷比明显低于同业;邮储银行的汽车金融规模小,与同业相比差距巨大,邮储银行可以把汽车金融作为下一阶段重要的业务增长点。针对该汽车公司,邮储银行可提供现金管理、流动资金贷款、贸易融资、票据池等服务,满足其日常生产经营需要,同时提供项目融资等服务,满足其投融资需求;针对上游企业,可提供综合性的公司金融服务、供应链融资业务;针对该公司的授权专营店和特约销售点,可提供小额贷款服务,解决新零售模式下小经销商的融资难问题;在销售过程中针对购车客户可提供汽车消费贷款、线上快捷车贷、融资租赁的租车贷款、信用卡分期业务等金融服务,同时配套提供保险、ETC、信用卡商户活动等服务,这样可以为产业链中的制造企业、上游生产企业、经销商及终端消费者这四大客群提供高质量的金融服务,满足产业链的金融需求。

### 3.3 整合内外部资源,提供综合物流服务方案

邮政速递物流依托自身的服务网络和强大的渠道资源,可为客户提供入厂物流、零备件售后物流和下游承运商等综合物流服务,包括整车配送、售后备件运输、仓储管理、返修件逆向物流、发动机运输、巡回取货等全环节供应链物流服务,直接参与到生产环节的流程改造,从而提升汽车企业的产能,节约成本。结合新零售发展趋势,未来甚至可以实现将整车直接配送到终端消费者手中,或提供新车仓储供消费者智能提货服务,大大减少销售网点的事务性工作。另外,可推出特色化服务,如与车管所合作开展“车务代办”服务,客户在公安交管互联网平台上办理交管服务后,邮政速递物流在车管所派驻专人提供代办缴纳制证工本费等服务,并将驾驶人网上申请的所有服务内容一次性送至用户手中,实现围绕基础快递服务,叠加代收工本费、邮费到付、旧证回收等综合服务。

### 3.4 整合各板块资源,提升风险防控和协同服务能力

通过对汽车产业链的全流程渗透,牢牢把控汽车产业链的各环节风险点,通过整车配送、汽车零配件配送和验证汽车销售环节真实性,控制厂商贷款资金的风险;授权专营店和特约销售点通过邮储银行进行资金结算和回款,有效控制销售机构小额贷款风险;购车客户若发生逾期,抵押车辆优先由其租车板块进行回购,用于日常运营使用,使抵押物快速变现;车辆由邮政速递运输,确保用于银行贷款抵押的存

## 法国乔达集团推出 电子物流平台

为了应对电子商务活动的迅速增长,法国物流业领导者乔达集团推出了“乔达电子物流”平台,这是一个实时处理订单的全新数字平台,可以为品牌商提供高水平的端到端物流支持,从而助力品牌商在线销售的增长。

乔达集团首席执行官表示,当前的新冠肺炎疫情促进了电子商务销售模式的增长。为了应对这种新的消费需求,品牌商必须能够高效协调订单和库存,同时克服物流障碍,因此基于数字技术的“乔达电子物流”平台应运而生,旨在增强品牌商的自主权。

通过该平台,品牌商可实时查看全球范围内的所有可用库存,包括店内库存、仓库库存或中转库存。该平台还可以对各种销售渠道的订单进行管理,并确定最合适的供应源、配送方式和退货选项。乔达的目标是使品牌商在控制物流成本的同时,赋予其决策能力,更好地满足消费者的期望。

(赵从从译)

货真实性;邮务网点的售车资金由银行进行归集和监管,监控回款资金。各板块通过相互合作,实现共享风险信息,共同防范风险。

在风险可控的基础上,利用集团内部信息共享的优势,将集团三个板块的信息整合到同一个平台上,开发出线上综合服务平台,利用对客的App展示窗口,建立起邮政集团服务新零售企业的全流程体系。结合新零售模式,未来的客户到邮政网点或使用邮政App,就可以享受从选车、试驾、购车、租车、贷款、保险,到取车、安装ETC、维修、退货的一站式服务。客户在购车这一消费场景下,完成了对邮政集团各板块产品的使用。邮政各个板块在全流程的服务中,充分发挥自身优势,真正实现以产品为中心向以客户为中心的转变,打造邮政集团对新零售企业的服务新模式。

### 参 考 文 献

- 1 杜睿云,蒋侃.新零售:内涵、发展动因与关键问题.价格理论与实践,2017,2
- 2 刘润.新零售.北京:中信出版集团,2018

收稿日期:2020-05-26

作者简介:彭淞(1976~),男,福建厦门人,博士,高级经济师,主要从事企业管理研究;林雪姣(1985~),女,福建厦门人,主要从事信息管理与信息系统研究。