

# 让顾客来你这里买东西容易点

尤利·博乐亭，首席设计师，珀赋丽设计公司

在有些商店里面买东西实在太难了！

有些零售模式天生就是简单，比如布局非常好的快餐店和时装店。顾客在里面购物感觉非常容易。有一些则是很让人困惑的，这些通常都有以下的一个或几个特点：

1. 有许多不同种的商品陈列。想要找到特定商品的顾客会在这种店里迷路。
2. 对于普通顾客而言，产品的特点和优点并不明显，他们需要专业的信息和知识来明白这些产品。这容易让顾客觉得沮丧和无助。
3. 同样的目的，功效的产品选择众多，顾客难以将这些产品区分开。这种情况下客户会将价格作为主要的区别点。这对销售高价值高利润产品是非常不利的。

听起来有些似曾相识吧？这就是我为什么说在有些店里购物对于顾客来讲是件困难的工作。没人愿意去做困难的事情，所以顾客就去了别的店，因为这些店花了心思努力让购物的过程变得更简单和舒适。

这些挑战必须通过零售设计和品牌设计来解决。我下面就通过两个近期的案例来介绍我们是通过特殊的方法和技巧来势顾客觉得在你店里购物既容易又好玩。

## Alfresco

Alfresco Emporium 是一间卖家居和厨房用品的连锁店，它在悉尼有很多个点。我们在帮其旗舰店设计一个新的概念时面临了如下挑战：

- 如何把成千上万个不同大小，形状，颜色和尺寸的货品陈列出来
- 当客户面对着这么多的产品时，怎样才能帮他们非常容易地找到所想要的东西
- 怎么来回答客户的问题，比如‘这个东西有什么用’？或者‘这个放在我家看起来会怎么样’？
- 如何应对产品系列的经常性大规模更新，而不需要重新设计店面的摆设？
- 怎样让每次交易多卖一些产品？
- 怎样把生意上的两种组成成分结合在一个强大的概念里——一种是计划要买的（厨房用品——属于‘需要’），另一种是购物的冲动（家居用品——不属于‘需要’，所以必须创造‘想要’）

## CBD Cellars

CBD Cellar 是一间很有规模的酒类零售商。他们的生意主要有两部分：零售和餐饮。同样，有成千上万的产品要陈列，我们此次面临的挑战和 Alfresco 项目有些相似，此外，当我们为这个客户设计一个新的店面概念时我们还必须解决这几个独特的问题

- 如何有效地把 CBD 酒庄与企图称霸酒类零售市场的超市区分开来？
- 即使同一个葡萄品种的红酒价格差别巨大，如何能把具更高价值的酒卖出？
- 如何把基本上样子都一样的产品（酒瓶）摆放让顾客觉得有趣并产生想要购买的欲望？
- 产品的介绍信息经常都要更新（比如新的酒上架，旧的下架），该采用什么样的方式来展示才是最具性价比的？

## 让顾客买得容易点

我希望您能看到这些挑战于您自己所需要面临的有许多的相似之处。以下是我们用来解决这些难题的一些技巧。在任何零售模式应用起来都非常有效，相信它们应该也能帮到您。

## 顾客的进入

为了让顾客能买得容易一点，我们首先必须要确保他们能够找到商品。听起来很简单，然而我所见过的商店里面有 80% 为了能够在有限的空间里摆放尽可能多的产品而牺牲了这条原则

此外，为了让客户可以看到整个商店以及员工可以看到客户，在也也要注意设计最佳的视线。

## 明确的分区

所有的产品都要被分类摆放在清晰易见有明确界线得区域。区域的结构是灵活并可以改变的，当您增减产品的时候，无需重新花钱设计店面。

## 必需品与冲动购买品的销售区域

在商店的地板上优化产品的摆设位置，也是一个非常重要的考虑因素。最畅销的产品，让人心动的产品，优惠促销，新货和必需品必须有各自的位置。外观好玩让人心动的商品散落在店里其他产品附近，让顾客产生一种‘想要’。

## 互动的购物经历

这是帮助客户了解产品的特点优点以及用途的最佳办法。如果客户获得简单明了的信息，就能迅速明白某类产品可以怎样来帮助他们解决他们的问题，或让生活更有意思。他们就有可能同时也会买您其他的产品或是价值更高的产品。这是一个让您与其他竞争对手，比如超市，区分开来的好策略。

对于酒类零售店，我们在店的中央设置了一个品尝展示区。也配设了一个独立但从零售区域可以看得见贵宾房，红酒鉴赏家可以在里面品尝高级好酒。里面有吧台，休息室，液晶电视，酒类品尝的书籍。由于时常有新货上架，我们红酒的陈列架中增设了电脑液晶显示器，这样可以更有效地展示最新的产品信息。

家居用品店则设计了一个全功能的厨房用以授课以及烹饪展示（想象一下如果你在周六的上午走进这间店，闻到了刚刚出炉的蛋糕飘来的香气）。同时还有一个咖啡吧，里面有系列的咖啡机；一个具有田野气息的展览馆，里面则是出售鲜花和乡村风格的家具。

### **零售品牌设计和指示牌**

我们创造了一个独特的品牌设计方案，它融合并支持室内设计，同时又让顾客的购物过程变得更容易。清晰明确的分类指示牌是我们方案的一部分，这在当产品（象酒瓶）看起来都很类似的时候非常重要。

### **总结**

我这里所介绍的两个项目自从去年开业以来他们的创造性都得到了行业最高的认可。Alfresco 获得了美国芝加哥 Global Innovator 颁发的‘最佳整体店面奖’，‘最佳橱窗奖’。CBD Cellar 则获得‘年度大都市商店奖’的殊荣。

让顾客的购物过程变得简单可以帮助你非常显著地提高生意额。实践证明我在这里介绍的方法用在这两个迥然不同的零售模式上都行得通，我相信如果您把这些方法用到您的店里应该也是成功的。