

### A) 从“来者不拒”到“非会员禁入”

经过多年来的竞争和发展,零售业市场逐渐意识到“用户为王”。为改善用户体验、争夺存量市场,不少购物中心都做出了改变,力争为消费者提供更好的服务体验。但在此大背景下,如果你走到了山姆会员店,又恰好不是会员,那就只能吃闭门羹了。

记者了解到,山姆会员店是沃尔玛旗下的仓储式付费会员店。在这类付费式会员店消费,人们必须先支付一定费用注册会员,否则会被婉拒在门外,又或者遭遇选好商品后无法结账的尴尬情景。一旦成为付费会员,则可以享受比免费会员更丰富的权益。

在山姆会员店,付费会员的会籍还根据会员费的高低被划分成了260元一年的“个人会籍”和680元一年的“卓越会籍”。付费会员的分级制度在一定程度上反映了消费者对高品质消费的个性化和差异化需求。

事实上,实行付费会员制的商店远不止山姆会员店一家,Costco、盒马和Fudi等零售店也开设了会员店。而目前国内的大型连锁超市基本都设有会员制度。其主要分为两大类:免费会员制和付费会员制。免费会员制已被零售业使用多年,基本上除了规模小的百货店外,大部分中型超市和大型超市都采用免费会员制,即开通会员并不需要缴纳会员费用。获得会籍后,消费者即可享受商品打折、购物积分兑换好礼和领取优惠券等会员福利。

那么,究竟谁会是付费会员制的目标客户呢?根据国家统计局发布的2021年上半年31省份人均可支配收入的数据显示,广州作为一线城市,人们每月可支配收入的中位数约为2483元。也就是说,要拿出每月可支配收入的27%左右才能购买山姆的卓越会籍,享受山姆的完全会员服务。

山姆曾表示,预计到2022年,国内的在建和开业的山姆会员店门店数量将从1996年的1家增长到40—45家,还有今年多家超市宣布加入会员店的行列。事实上,山姆会员店这种仓储式付费会员的零售业态通过设置会员费门槛,增加了会员选择其他超市的“沉没成本”,锁定了中高收入人群和有集中采购需求的中小企业主作为自己的主要目标客户。

并非所有实行付费会员制的零售店都那么“高冷”,将非会员拒之门外,尽管不是付费会员,也可以进入个别会员店正常消费的也有不少。像阿里旗下的盒马X会员店不允许非会员入内,但盒马鲜生会员店则允许非会员入店购买和会员一样的商品,只是不能享受折扣等会员权益。这种零售业态更加灵活,也给了消费者更多的选择空间。



不必匆忙回家 再热也不怕拥挤

超市广告 越来越人性化



大型超市 设有生鲜区



在这个 别超市, 非会员结账 还需下载 APP

随着暑期气温的“居高不下”,越来越多的人走入凉爽舒适的购物中心。据《2020-2021年中国购物中心消费者洞察报告》显示,成为购物中心会员的消费者平均光顾购物中心的次数更多、停留时间更长、消费转化率也更高。

虽然会员数目的增多有利于购物中心的销售额提升,但与此同时,会员的集中度也在提高,消费者愈发倾向于仅成为1家购物中心的会员,零售业市场的“会员争夺战”正愈演愈烈。

# “会员争夺战”愈演愈烈 人性化成未来发展趋势

文/图 羊城晚报记者 汪曼 实习生 马凯盈



免费会员制超市也有丰富的会员福利



超市以升级会员权益来吸引消费者

### B) 会员店的立足之本:物优价廉

王先生是仓储式付费会员制超市的会员,他告诉记者:“严格的身份查验、高大齐全的货架和诱人的烘焙类食品都是其特色。”先查会籍才能进入、大分量的商品包装和精心的商品挑选,再搭配“出手阔绰”的试吃区让消费者印象深刻。记者在互联网看到,不少网友称这些大型超市的试吃区可以“一根牙签吃到饱”。

仓储式超市货品通常都以大分量的商品包装、相对优惠的价格著称。然而记者了解到,不少消费者对山姆的大分量商品评价呈两极分化的态度。美国家庭有囤货式购物习惯,起源于美

国的山姆将大分量的包装方式也带来了中国,以求薄利多销。对此,不少消费者表示,虽然店内的烘焙类食品和肉类很吸引人,但是大分量而保质期短的食物不适合单人享用,偏偏山姆却只允许本人和副卡持有者消费。这不仅是山姆的痛点,也是其他仓储式付费会员店的痛点之一。

而盒马的策略是,既有高端的X会员店,也有“来者不拒”的盒马鲜生门店,强调“家”的概念,拉近和消费者的距离感。盒马背靠阿里供应链以保证商品品质,以水果为例,品质最佳、卖相最好的商品会被放入X会员店销售,而其余规

格符合盒马标准的则被配送到盒马鲜生销售,以此提高供应链效率,为会员消费的商品提供品质和价格上的依托。

与付费会员店相比,百佳永辉、永旺、华润万家等实行免费会员制的超市也不甘人后。虽然少了每人每年几百元的会费收入,但凭借商品种类的多样、简单的会员注册流程和折扣积分优惠等,同样拥有忠实用户。据有关资料显示,消费者最为期待的会员权益的头三位还是积分抵扣现金、积分兑换礼品/券和会员生日礼/节假日特惠。设立免费会员制的普通超市也基本能提供这三大权益。

### C) 会员制的大势所趋: 差异化与人性化

对于商家而言,会员制的价值在于增加顾客粘性,甚至与其建立生活上的其他联系;而对于消费者而言,会员制是一种获得物美价廉商品的捷径。在众多竞争者和会员年费面前,“消费者为什么要选择我?”是零售业商家一直在思索的问题。

销售业态并非不可复制,自山姆会员店进入大陆以来,不少国内外的零售业巨头纷纷效仿,会员店如雨后天春笋般涌现,容易造成无序的竞争。对于线下零售业来说,一方面要提防网购的威胁,另一方面还要思考如何在拥挤的赛道上脱颖而出。

在仓储式会员店中售卖生鲜,这是盒马的创举,也是他们的差异化法宝之一。记者来到盒马的生鲜区,发现旁边还有厨房和桌椅,挑好海鲜可以立即让厨师烹饪后享用。即使不想马上食用,也可以点开APP下单,30分钟配送到家,无不体现了用更人性化的服务来实现差异化的策略。此外,盒马与其它大型超市一样孵化自有品牌,还另辟蹊径与国潮品牌合作,力求满足会员的差异化需求。

为满足消费者的线上购物需求,山姆等老牌会员店也推出了线上商城,而且拥有“全球购”板块,产品由保税仓直接发货到家。线下着重打造山姆厨房等特色服务,会员可以同米其林大厨交流和品尝其制作的菜肴。

日前,各大零售店都使出浑身解数为消费者提供更加人性化的服务,以此吸引其成为会员。“当消费者成为你的终身会员,和你建立非常紧密的关系,那你就获得成功了。”暨南大学经济学院教授梅林海这样评价零售业的会员制。对于零售业会员制的未来发展趋势,他表示:“人性化是这种会员制模式能否摆脱同质化桎梏、发展壮大的决定因素之一,将来会有更多的科技手段和金融手段被运用到会员制的发展中。”



山姆店员在门前引导新用户注册会员

### 专家篇

#### 吃得健康最重要

养成良好健康的饮食习惯、生活习惯是瘦身减脂的关键所在。广东药科大学附属第一医院临床营养科主任赵泳谊告诉羊城晚报记者,减肥不可盲目节食,科学合理地安排膳食、令营养均衡是大前提。

#### 不可盲目节食 膳食营养合理搭配

赵泳谊强调,合理膳食搭配很重要。“想吃健康,首要是要控制每天的总摄入量,在限定总能量的前提下进行合理膳食。”

如何衡量和控制总能量呢?“这个问题应该个体化分析,因为每个人的体型、重量、身高都不一样。”赵泳谊表示,以一顿饭到下一顿饭前有饥饿感为标准,又或者每餐只吃七八分饱即可。

“原则上合理膳食搭配就是低热量、低脂、适当的蛋白质,还有高纤维。”赵泳谊说,大体积、能饱腹、低热量、低脂肪类的食物有利于瘦身。例如,含膳食纤维很高的蔬菜、瓜果类,低脂的鸡胸肉等白肉类,“必要时可适当食用补充优质蛋白质。”

#### 避免误区 一日三餐均衡分配

一日三餐最重要是要合理分配。“不要有一些误区,以为瘦身就是不吃碳水,这种理论是不对的。”赵泳谊表示,大脑、心脏的主要能量来源于血糖,如果没有碳水和淀粉,血糖水平就会变低,就会导致这些器官功能下降。三餐搭配应该每类食物都要有,因为不同食物提供给人体的营养都不一样,一定要合理搭配。

#### 想吃甜食? 饮食运动两手抓

赵泳谊提醒想瘦身减脂的人士,像冰淇淋、蛋糕、巧克力这些尽量不要吃:“我们把这些叫做简单糖,因为口感较好容易上瘾,而且很容易吸收,一下子就会导致能量过剩并转化成脂肪,导致一些慢性病发生。”

“如果实在想吃,我们可以在总能量里做减法,吃多少就减多少分量,保证全天的总能量控制在合理范围内。”赵泳谊建议,甜品最好在餐后吃,又或者吃之前先吃一点蔬菜瓜果;不要一开始就吃甜点,否则会导致血糖突然上升。

除了饮食上控制,运动也十分重要。赵泳谊告诉羊城晚报记者,有抗力性的运动才能够促进肌肉生长:“有了肌肉能量代谢才会增加,才会摄取身体多余的能量,比如血糖代谢,那样就能进一步改善血糖指数。”

# 瘦身“食攻略” 健康美味 易操作

文/羊城晚报记者 汪曼 实习生 王文杰 图/餐厅提供

更好地管理好自己的身体,健康饮食,是时下的潮流,而减肥是其中一个重要课题。瘦身减脂,前提是吃得健康、营养均衡,需要一定的搭配技巧。如何搭配、调理饮食才能达到健康减脂的效果?让我们一起来看看营养学专家和餐饮业人士的建议——



镇凉瓜花

辣味吞拿鱼荞麦塔塔

石斛冬瓜

烤和牛牛里脊

金汤百合杞子

### 餐厅篇

#### 瘦身餐也可很美味 各大餐厅选择多

别以为下定决心瘦身,一日三餐就会寡淡无味。时下越来越多食客希望能既满足口腹之欲,又能瘦身减脂,广州各大餐厅经营者、总厨们也纷纷给出方案和建议——

#### 均衡营养 选择健康食材是关键

瘦身的前提是饮食营养均衡,及时补充优质蛋白质。瑰丽酒店餐饮出品总监 Richard Hilton 便为我们推荐了既可在餐厅享用,也能在家里尝试制作的三道健康菜品——

第一道是辣味吞拿鱼荞麦塔塔,食材是吞拿鱼、三文鱼籽、青苹果、荞麦粒。吞拿鱼含有丰富的Omega-3,荞麦则可以帮助和促进消化系统运转。

第二道是煮海蜇虾配番茄清汤,食材是油浸番茄、菠菜、罗勒丸子。这道菜肴不含添加脂肪或乳制品,富含丰富的铁元素、维生素C和维生素E。

最后一道是烤和牛牛里脊,食材是罗勒节瓜泥、节瓜花、土豆饼。牛肉含有丰富的铁元素,牛肉最好选脂肪较低的部位,然后搭配含有维生素E及抗氧化元素的节瓜,如此丰富的食材搭配,让瘦身人士也能及时补充足够营养。

#### 换种形式 吃出素菜美味新境界

为了降低热量摄入,多吃素菜是不少瘦身人士的首选,在厨师们的巧手烹制下,素菜也能吃出不同寻常的美味!眼下虽已立秋,但广州天气仍然很热。要防燥暑又要清补,广东人的餐桌上岂能没有一碗靓汤?有没有想过,全素的食材也能炖出滋补靓汤!广州康莱德酒店韵轩中餐厅的行政大厨孙伟伦师傅炮制的金汤百合杞子是不错的选择,大厨采用滋阴润肺的原只鲜百合,在深度过滤的镁离子直饮水中加入杞子、红枣、红萝卜、大豆芽等食材小火慢炖,全素搭配时令汤水清澈透明,入口清甜又粉糯。经过高温熬制的原只百合宛如一朵白牡丹花缓缓绽放在汤中,品相极佳。

凉瓜是减肥瘦身人士的心水食材。现在正值杜阮凉瓜大量上市的季节,广州不少餐厅都有各种素凉瓜的菜品面市,冰镇凉瓜便是莆田餐厅一道叫好又叫座的招牌名菜。凉瓜被削成长条的薄片,经过巧手摆盘,如同一朵朵大大的晶莹剔透的翠绿鲜花,光看着就令人很有食欲。杜阮凉瓜味道醇和、有回甘,如果蘸一点蜂蜜同吃,鲜脆爽口又祛火。

老佛椰菜馆的酸辣炒藕尖同样值得推荐,藕尖又嫩又脆,是道不错的开胃菜。据说藕尖里含有一种黏液蛋白,进食后会结合食物中的胆固醇减少摄入量,进入血液还能和体内的胆酸盐结合,减少有害物质的形成,预防心血管病发生。而另一

道石斛冬瓜同样也是不错的选择,清热又养生,雪白的冬瓜浸泡在碧绿色的鲜石斛汁里,清润又爽口。

潮皇华府国贸总店店长曾女士则介绍了一道他们餐厅较受欢迎的凉菜——凉拌茼蒿:“这道菜口感清脆,酸爽开胃,有健脾和消食的功效,很受食客欢迎,它的做法也很简单。”首先,将茼蒿洗净、切段、沥干水;蒜泥加入香醋、酱油、香油、少许盐搅拌均匀,然后倒入茼蒿内;喜欢吃辣的朋友还可以加几粒小米椒,也可根据自己的口味加入青瓜丝、洋葱丝、胡萝卜丝等配菜增加口感,搅拌均匀即可食用。

#### 三餐均衡很重要 自己动手也不难

减肥期间除了要注重健康饮食,还得花比较多的时间去锻炼,因此,不少瘦身人士都会选择自己动手做健康餐。

“健身期间午餐我会吃鸡胸肉沙拉。”那末大叔是大厨的项目总经理李威告诉羊城晚报记者,减肥瘦身必须注意膳食平衡,做到营养均衡。他自己设计的三餐食谱,其中早餐会食用希腊酸奶搭配水果或坚果,晚餐是油盐姜蒸黄脚鱼、藜麦饭和上汤浸时蔬。

“鸡胸肉沙拉很容易做。”李威说,用适量的盐和黑胡椒腌制鸡胸肉30分钟;在腌制过程中把适量的盐、黑胡椒、45ml 橄榄油、15ml 苹果醋混合备用;之后加入适量的橄榄油将鸡胸肉煎至两面金黄,熟透后稍微放凉并切成薄片;最后,在盘中放入时令沙拉菜,倒入油醋汁拌匀即可食用。

凉拌手撕鸡是广州市金苑海鲜酒家行政CEO 韩嘉华运动后常吃的食物:“非常解馋,味道真的不错,而且做法简单容易上手。”韩嘉华告诉羊城晚报记者,把鸡胸肉放在冷水锅里煮熟,然后撕成丝,加胡萝卜丝、黄瓜丝、辣椒碎和芝麻,放适量的盐、生抽和醋,最后淋上热油搅拌均匀就可食用。

#### 不吃主食是误区 多做运动很重要

李威表示,在瘦身过程中,最忌不吃主食光吃蔬果和肉类:“我们可以用更健康的方式摄取碳水化合物,例如以粗粮、杂粮、薯类代替细粮,多食用山药、藜麦、小米、红豆、红薯等。”

当然,每日摄入的卡路里要控制好。“如果你想点一道‘大叔白玉杨枝甘露’作为餐后甜点,那主菜就可以选择低脂低卡菜肴。”李威建议。作为一个健身爱好者,李威认为,想达到较好的瘦身效果,除了要控制每日摄入的卡路里以外,有氧、无氧运动要双管齐下,在消耗脂肪的同时,还能锻炼身体:“游泳、慢跑、骑行、跳绳、在健身房撸铁都是可以快速燃烧卡路里的选择。”

在李威看来,减肥瘦身,虽然过程充满挑战和曲折,只要每日的卡路里摄入量在计划之内,就无需为一块蛋糕、一顿美餐而挣扎,可以尽情享受食物为味蕾带来的愉悦。