

易买难养 奢侈品售后服务成短板



资料图片

■ 本报记者 叶灵燕

据奢侈品研究机构公布的统计数据显 示,截至2012年12月底,中国奢侈品市场年 消费总额已经达到126亿美元(不包括私人 飞机、游艇与豪华车),占全球份额的28%, 中国已经成为全球最大的奢侈品消费国。

随着中国奢侈品消费市场的日渐繁荣, 奢侈品护理行业也应运而生,并蓬勃发展。

奢侈品“贵”中难享“尊贵”

与奢侈品品牌在中国广建店面不同的是, 奢侈品养护不易。《中国贸易报》记者调 查发现,世界顶级品牌虽然在中国大张旗鼓 地开店争抢市场份额,但是并没有建立起与 其相匹配的售后服务体系。

近日,记者走访了位于北京新光天地的 多家奢侈品品牌店,了解奢侈品售后服务情 况。多位奢侈品销售人员向记者介绍说,他

们的售后服务主要是维修服务,不提供清洗 保养服务。

其实,在国外,奢侈品品牌一般都有较 完整的售后服务体系,售出的奢侈品如出现 问题,可以就地解决。但在国内,许多奢侈 品品牌只在北京、上海等极少数城市设有维 修点,商品一旦出现在国内维修点无法处理 的问题,就只能被送到境外的总部维修,费 用高、耗时长。

以香奈儿(Chanel)的包为例,商品出现 链条断裂、脱胶等问题是可以免费保修的, 但过了保修期,则需付出几百元甚至上千元 的维修费用,且维修时间至少需要1个月至 3个月。

吴蕊蕊是个“大牌粉”,爱马仕 (Hermes)、普拉达(Prada)、香奈儿(Chanel)、 迪奥(Dior)……光大大小小的大牌包,她就 有近20个。她向《中国贸易报》记者抱怨,在 国内,奢侈品品牌光顾着赚钱了,售后服务

却没跟上。要不是目前全国各地开了不少 专业的奢侈品护理店,奢侈品真的是好买不 好“养”。

奢侈品护理店前景可期

“奢侈品品牌专柜不提供护理服务,高 档皮具又不能按照普通的干洗方式来处理, 所以,奢侈品护理目前有很大的市场需求。 尤其是随着中国奢侈品消费大潮的到来,这 一行业发展迅速。”日前,法国艾派尔奢侈 品护理有限公司的郑斌斌在2013中国国际洗 染业展览会现场接受记者采访时说,尽管奢 侈品护理行业目前还处于发展初期阶段,但 是前景看好。

记者在展会现场看到,法国艾派尔奢 侈品护理有限公司推出的奢侈品护理店加 盟连锁模式引来众多观众,场面异常火爆。 从天津赶来寻找投资机会的艾女士对 艾派尔的奢侈品护理店加盟连锁模式表现 出极大兴趣,当场就与艾派尔的工作人员 进行了长时间的咨询交流,并表示会后要 进一步接洽。

记者近日走访位于北京朝阳大悦城的 工匠大叔奢侈品护理店时也看到,店内陈列 着众多护理好或待护理的奢侈品箱包、皮鞋 及皮衣等。据该护理店的工作人员介绍,他 们为奢侈品提供专业的基础清洗、损伤修 复、颜色还原、皮面护理等服务,有需求的 顾客很多,特别是过年会有更多顾客前来 护理皮草等。记者看了下价目表,价格贵得 令人咋舌。比如品牌包的清洗保养,根据尺寸 大小,最高需要780元,最低也要320元。对 此,工作人员解释说,由于洗护工具和清洗 液都是进口的,且工序复杂、专业性要求高, 所以比一般干洗收费要贵很多。

尽管如此,利润高、前景好的奢侈品 护理行业还是吸引着越来越多投资者的加入。

据郑斌斌介绍,其公司的奢侈品护理加 盟店陆续在各大城市开张,生意都还不错。 他认为,奢侈品护理行业虽然刚刚兴起,但 是发展潜力惊人。随着中国奢侈品消费人 群的逐年扩大,这一行业的市场需求将会持 续提高。

奢侈品护理行业以技术为本

吴蕊蕊坦言,她会到奢侈品护理店去 清洗保养她的那些奢侈品,但不会在那里 维修奢侈品。她认为,原厂既有原材料又有 技术保障,她会选择返厂维修。其中, 技术考量是她选择返厂维修的最为关键 因素。

郑斌斌承认,奢侈品护理行业虽然发展 潜力大,但也存在一定的风险。目前,奢侈 品护理行业发展最缺乏的就是成熟技师和 过硬技术。据其介绍,由于奢侈品护理基本 靠手工完成,对护理人员的专业要求非常 高:护理人员须精通奢侈品的品牌、价位、材 料以及具有专业的护理技术。比如奢侈品 皮包,看似简单的清洗保养就有十几道工 序,哪怕是皮包设计中的一个小皱褶,清洗 后都要保持原有风格。

“像走形、串色这类失误在专业护理人 员那里一般不会出现。”郑斌斌告诉记者,技 术是公司的立命之本,该公司的国内技师主 要由国外的品牌技师培训,所采用的技术也 是来自国外。

目前,中国只有一线城市和经济发达的 沿海城市的奢侈品清洗护理行业发展相对 成熟。郑斌斌希望同行们重视技术,别让技 术瓶颈影响了行业的发展。

特别报道

商情聚焦

泰国农产品有望在京直销

■ 本报记者 袁 远

众所周知,泰国得天独厚的气候和地理环境,为农 业生产提供了有利条件。在中国—东盟自贸区的带动 下,中泰两国农产品贸易发展快速,目前,泰国已成为 中国农产品第九大进口来源地和第十大出口市场。

记者从近日举办的北京CBD国际经贸洽谈会东盟 国家专场洽谈会上了解到,目前,已有企业与泰国食品 协会达成初步合作意向,有望建立泰国中高端农产品 原产地直供渠道,进一步满足消费者对从泰国进口的 特色、稀有农产品的差异化需求。

泰政府大力促销本国农产品

泰国一直在大力推广本国的农产品。

据悉,为了确保泰国农产品的销路,泰国政府制定 了一系列策略。以该国最主要的农产品大米为例,泰国推 出了一项大米典押计划,让农民以约合每吨3000元人民 币的价格将大米典押给政府,以确保农民的收入。此外, 泰国目前正在大力推广“世界厨房”计划,在集成该国农 业、金融、餐饮服务等多个行业的力量将泰餐推向全球 的同时,也给本国农产品生产、加工及出口带来新的机 会。

另外,泰国政府还推出了泰国地方“一区一特产” 推广计划,设法协助小企业推销产品,为其提供免费参加 展览便利。泰国总理英拉要求每个泰国驻外大使馆推选 3种泰国农产品,以向各国进行推销,同时希望所有使 领馆与内政部合作,使更多的泰国地方特产销往世界各 地。

价格不菲却受欢迎

对于泰国农产品在北京建立直销渠道,业内人士

表示,这不仅丰富了北京市民的餐桌,对北京与泰国之 间的旅游交往势必起到推动作用。

据记者了解,在国内,广东是和泰国贸易往来极其 密切的地区。去年,广东与泰国进出口贸易总值约占 中泰贸易总额的三分之一,泰国大米、水果等农产品 以好品质在广东赢得了声誉、占领了市场。但今后,随 着昆曼公路的进一步通畅,泰国水果从广州入关不是 唯一的通道,还可以由陆路直接进入云南再运往内陆 其他省市,缩短了运输时间。

而对于泰国农产品入京之后是否能如意料中的 “大卖”,北京小营路一家农贸市场的销售人员的回 答足以打消疑虑。他告诉记者,以水果为例,目前,该 市场进口的新鲜泰国水果就有数十种之多,不仅有榴 莲、山竹、香蕉、菠萝、番石榴、柚子、龙眼,还有 消费者比较陌生的香水芒果、莲雾、香青椰。不仅如 此,该市场除了出售新鲜泰国水果外,还有由以上水果 加工而成的几十种干果和饮料。尽管泰国水果价格 不菲,如蜜瓜每个188元、热情果每公斤176元、金 煌芒每个40元、红肉火龙果每个46元,但它们在 市场上却很受欢迎。很多顾客都指名要用泰国水果 做成果篮,当做中秋走亲访友的礼品。

此外,据美国农业部预测,2013年,中国必 将成为泰国不可小觑的大米进口国。这也让越来 越多的泰国出口商抓住机会推广泰国大米和食 品,以满足中国消费者日益增长的需求。大米批 发商朱先生就表示,由于消费者需求增长,他不得 不增加大米进口。

更有报道称,越来越多的中国人倾向于依 赖进口食品——泰国能够向中国推广的不仅 是大米和水果,还有其他农作物、加工食品。



供求信息

捷克乌斯季州特里安格莱工业园 欢迎中国企业投资

工业园介绍:特里安格莱(Triangle)工业 园区位于捷克的乌斯季州,土地费用为每平 方米400克郎(约合16欧元),适合从事制造 业、战略性服务业及科技研发。

联系人:Martin Pondelik

电话:00420-475-657356

电子邮箱:pondelik.m@kr-ustecky.cz

网站地址:

http://www.industrialzonetriangle.com/

http://www.kr-ustecky.cz/

(信息来源:中国驻捷克使馆经商参处)

比利时公司寻求 战略投资合作伙伴

公司名称:BNLfood

合作内容:利用BNL Food公司的专利 和独家技术,共同开拓中国市场(该公司介绍 及其对运作模式和合作伙伴的相关要求详见 中国贸促会官网)。

联系人:Ma Kai

电话:00352-26-955600

传真:00352-26-955601

电子邮箱:makai@bnlfood.com

makai856@gmail.com

(信息来源:中国贸促会官网)

中国公司求购 磁性软纱门包边布

公司名称:东莞市石碣雄彤电子五 金制品厂

联系人:胡泽江

电话:0769-33353541

手机:13416939792

地址:广东省东莞市

电子邮箱:huze@163.com

网站地址:http://huzejjiang.cn. china.cn

(信息来源:商务部中国商品网)

中国公司求购 库存BC品聚合物

公司名称:汇运电子有限公司

联系人:彭运

传真:0755-27791826

手机:13480712056

地址:广东深圳宝安西乡

电子邮箱:991206810@

qq.com

(信息来源:商务部世界买家网)

(以上信息仅供参考)

中国影视作品越来越受到 阿拉伯国家民众喜爱

《楚汉传奇》、《媳妇的美好时代》、 《金太郎的幸福生活》,这些曾经在国 内热播的中国电视剧如今正在进入一些 阿拉伯国家,并受到越来越多阿拉伯国 家民众的喜爱。“在约旦,中国的动画 片和纪录片很受当地民众欢迎。这是 他们了解中国的重要途径。”约旦广电 总局节目部主任穆罕默德·卡·阿尔拉 卡德日前表示。

巴基斯坦继续严控黄金进口

巴基斯坦珠宝业相关人士近日表 示,尽管当地政府已于8月底解除黄金 进口禁令,但却制定了较为严格的新 措施。目前,巴基斯坦国内除了那些在 禁令生效前还未结余的旧合同可以被海 关准许进口黄金外,尚未出现新的黄金 进口合同,所有的进口黄金都被用于 制造以出口为目的的珠宝首饰,国内 需求只能靠回购来满足。分析称,未 来,巴基斯坦黄金进出口贸易将相当疲 软。

越南纺纱业严重缺少原棉

据越南《经济时报》报道,受气候 的影响,越南原棉产量不足,95%的 原棉需要进口。美国仍是越南原棉 最大供应市场,占越南原棉进口总额 的30%。除美国外,越南还从阿根 廷、韩国、中国、意大利、瑞士等 地进口原棉。

尼日利亚联邦政府 停发保险业新执照

据尼日利亚《抨击报》报道,尼 日利亚联邦财政部国务部长恩加马 日前指令尼日利亚全国保险业协会 停发保险业新执照。有意进入当地 保险业的投资者,可以通过对现有 保险公司兼并收购等方式实现投资。 恩加马表示,目前,尼日利亚有很多 保险公司经营不善,当地欢迎有经 验的投资者收购重整这些公司。

保加利亚蜂蜜产量 创10年来新高

保加利亚《标准报》消息:据保 加利亚蜜蜂养殖协会主席米克哈伊 洛夫披露,今年以来,保加利亚蜂 蜜产量增长迅速,已创下10年来 新高。据悉,保加利亚蜂蜜年产量 为6000吨至1.2万吨。目前,保 加利亚蜂蜜零售价格未有明显波 动,每公斤价格约为1.8欧元至 2.3欧元。

国际市场价格低迷 令古巴镍出口创汇受挫

路透社日前报道称,2013年上 半年,古巴镍出口收入大大低于预 期,主要原因是国际市场价格低迷。 据悉,镍是古巴最重要的传统出口 创汇产品,是该国继服务贸易和旅 游业之后的第三大外汇来源之一。 古巴仅有的两家镍加工厂均位于 莫阿市,但据古巴奥尔金省电台 在报道该省省委书记视察莫阿市 时透露,今年上半年,该市镍出口 比预计减少26%,约9000万美 元。

日本谋求多渠道油气供给 积极参与中亚油田开发

日本新华侨报网消息:卡沙干 油田是哈萨克斯坦境内最大的油 田,位于里海北部,也被认为是中 东地区以外的最大油田,原油储 量居世界第五。近日,该油田开 始投产,而日本石油巨头公司参 与了开发。据报道,在卡沙干油 田最初被开发时,日本政府就 积极呼吁与哈萨克斯坦政府合 作。在中东形势恶化的情况下, 日本政府此举致力于谋求多渠 道进口石油。今后,日本石油 巨头将以原油交换方式,间接 将卡沙干油田的原油输入日本 市场。

(本报综合报道)

