

## “手机先吃”时代

## 老字号如何通过情绪价值获客?

□本报记者 龚励

在当下“手机先吃”的时代,消费者在品尝美食之前,先用手机拍照记录已成常见现象。这一趋势为老字号企业带来新的机遇与挑战,如何通过赋予产品情绪价值并借助社交平台实现获客,成为这些承载着城市记忆与文化底蕴的老字号亟待探索的重要课题。

## 情绪价值:唤起情感共鸣,拴住消费者的心

老字号之所以珍贵,不仅在于其传承的技艺和产品,更在于它们蕴含的历史文化与情感记忆,这些正是情绪价值的重要来源。

在常州,拥有百年历史的银丝面馆,是许多常州人心中的“白月光”。总经理张友友告诉记者:“我们的银丝面,承载了几代常州人的回忆。为了还原那份地道的‘老味道’,我们在轧面工艺上经过数百次反复试验和改良提升,如今的面条经过6道工序轧出,表面清爽、口感细腻、更加劲道,真正做到细、软、滑、韧、白、爽、直,让顾客品尝到的不仅是一碗面,更是一份对过去的怀念。”这份对传统技艺的坚守和传承,唤起了消费者内心深处的情感共鸣,赋予品牌深厚的情绪价值。

而对于年轻人来说,新奇有趣的体验同样能带来情绪上的满足。瑞和泰作为一家有着123年历史的中华老字号,通过打造“数字化企业”,为顾客带来全新的购物体验。其营销负责人表示:“我们利用大数据为门店绘制顾客画像,据此进行差异化选品铺货,实现‘千店千面’。同时,探索直播带货、短视频传播等营销方式,让老字号焕发出新的活力,吸引了众多年轻消费者的关注和喜爱。”这种创新的经营模式,为消费者带来新鲜感、惊喜感,满足他们对个性化、时尚化的追求,提升了品牌的情绪价值。

除了产品本身,服务也是创造情绪价值的重要环节。一些老字号餐厅注重提升服务质量,服务员热情周到的态度让顾客感受到宾至如归。江苏老字号德泰恒今年推出的“德泰恒·1908传承宴”,服务员会为顾客详细介绍每一道菜品的特色和吃法,还会贴心为顾客提供个性化服务,如为小朋友准备儿童餐具、为老人提供靠垫等。这些细致入微的服务,让顾客在享受美食的同时,也能感受到温暖和关怀,从而增强了对品牌的认同感和忠诚度。

## 社交获客:借社交平台之力,拓展市场新边界

在社交媒体的助力下,常州的老字号纷纷开启社交获客新征程。通过各种方式扩大品牌影响力,吸引更多



潜在客户。

银丝面馆麻巷店可以说是“老字号”中的网红店,每到饭点,店门口常常排起长队。一位正在排队的游客告诉记者:“我是在小红书上看到推荐来的,这里的银丝面看起来特别诱人,很有江南特色,早就想来尝尝,拍张照片分享给朋友们。”网络攻略里的口口相传,让这家老字号面馆热度经久不衰,吸引了大量本地市民和外地游客前来品尝。

除了消费者的自发分享,与网红、达人的合作也成为了老字号社交获客的重要手段。常州的一些老字号餐厅会邀请当地的美食博主到店品尝,并在抖音、微博等平台上发布探店视频和评价。这些美食博主拥有大量粉丝和较高影响力,他们的推荐能有效提升品牌知名度和美誉度,吸引更多粉丝到店消费。

此外,老字号企业还积极利用社交媒体平台开展线上活动,增强与消费者的互动和粘性。瑞和泰会在微信公众号上定期举办线上抽奖、新品品鉴等活动,吸引消费者参与。一位参与过活动

的消费者表示:“通过这些活动,我不仅了解到瑞和泰的最新产品和优惠信息,还有机会获得奖品,感觉很有意思,让我对这个品牌更加关注和喜爱了。”

同时,一些老字号还会通过创建话题标签、发布有趣短视频等方式,吸引消费者的关注和参与。常州糕团店在抖音上发布了一系列制作糕团的短视频,展示传统糕团的制作工艺和独特魅力,引发众多网友的点赞评论。这些短视频不仅传播了常州的美食文化,也为品牌带来了更多的曝光和流量。

## 政府引导与支持:为老字号发展注入新动力

近年来,我市对老字号的发展给予了高度重视和大力支持,通过政策引导、活动搭台等方式,为老字号的传承与创新打造了良好的环境。

今年10月,市商务局发布关于对《常州老字号建设管理办法》(征求意见稿)公开征求意见的公告,进一步促进常州老字号传承保护和创新发展。同时举

办老字号工作座谈会,围绕老字号博物馆、老字号伴手礼、促消费创新形式等工作进行交流讨论。

在政府的引导下,各类促进老字号发展的活动层出不穷。今年1月,常州报业传媒集团与环球港共同组织首届“老字号”年货大集,助力打造江南美食之都;8月,2024“老字号奇妙夜”落地大庙弄,活动当晚,一批新晋老字号登台亮相,常州“老字号奇妙夜集章本”现场首发,吸引了众多市民和游客的参与,进一步提升了常州老字号的知名度和影响力。

我市还积极推动老字号与文旅产业融合发展,将老字号店铺打造成旅游景点和文化体验场所。例如,常州老字号沙裕昌变蛋坊落子青果巷,游客在游览古街的同时,可以品尝到正宗的“黄金皮蛋”,感受传统美食的魅力;原仙鹤酱油老厂“转身”文化产业园区,成为常州大运河文化带建设的重要组成部分,游客可以在这里了解酱油的制作历史和文化,增强老字号的文化吸引力和旅游价值。

王锐 朱臻摄



## 深化合作联动 高效化解纠纷

□龚励 常贸促

中国贸促会1987年设立调解中心,开启我国商事调解的实践先河。近40年来,作为我国涉外商事纠纷化解方面的先行者、探索者和实践者,中国贸促会调解中心在商事领域做了很多开创性工作,积累了诸多宝贵经验。目前,包括常州调解中心在内,中国贸促会调解中心已在全国贸促系统建立75家调解分中心,形成覆盖全国的调解网络,各地调解机构之间形成合作联动的工作模式,充分实现资源共享。

## 【典型案例】

2021年8月,瑞士某公司(以下简称“瑞士公司”)通过中国制造网平台向浙江绍兴某公司(以下简称“绍兴公司”)发出采购刷瓶意向,双方通过快递样品和邮件往来对产品品质和单价进行了确认。

2022年3月中旬,瑞士公司向绍兴公司支付2956欧元,作为1.5万件刷瓶的预付款。4月19日,绍兴公司确认收到该预付款。4月22日,双方就交易报价是否包含全部运费产生争议,僵持许久未能谈妥。在此期间,绍兴公司相关业务人员离职,瑞士公司多次联系未果,向江苏调解中心求助。

接到求助后,根据瑞士公司提供的材料,江苏调解中心查询全国企业信用信息公示系统,确定绍兴公司为外贸公司且经营状态正常。经与浙江调解中心和绍兴调解中心联系,得知该公司为绍兴市贸促会注册企业,具备一定沟通基础。江苏、浙江及绍兴三地调解中心随即成立工作组,建立专案微信群,开展跨省联合调解。

经接洽,绍兴公司表示接受调解并派专人负责对接。在分析双方争议

焦点的基础上,工作组制定了有针对性调解方案,组织双方企业多次交换意见,最终促成双方解除合同达成合意。绍兴公司向瑞士公司全额退还预付款。瑞士公司收到相关款项后,向江苏调解中心表达谢意。

## 【应对措施及建议】

国际贸易中,交易当事人应当完善合同管理,优化沟通细节,切实做好交易风险防范。

一是要注重合同意识和证据意识。双方应当书面签订合同,准确拟定条款,并进行签字/盖章确认。需要修改合同条款时,双方应以书面形式明确变更事项或签订补充协议,以便发生纠纷时厘清责任,有据可查。

二是要注重对交易对方信息的收集和掌握。小额跨境交易通常以邮件的方式进行沟通商洽,当事人应当尽量要求对方提供更多的公司及人员信息。给对方业务人员发邮件进行交易细节谈判时,可向其业务主管和公司负责人等进行抄送,以应对对方具体接洽的业务人员因换岗离职而造成的沟通障碍。

三是要注重借用外力化解纠纷。发生纠纷后,当事人可在第一时间寻求贸促会帮助,由其调解中心作为中立第三方机构介入,开展调解。在特定情况下,可以启动诉讼或仲裁程序,采取“以打促和”的策略,推动对方当事人走到谈判桌上。

近年来,常州市贸促会以江苏调解中心常州办事处开展调解工作,调处知识产权、境外合同纠纷、海事海商等商事纠纷40余件,得到服务企业的充分认可。近日,中国贸促会常州调解中心获批成立,将进一步汇聚各方优势资源,助力企业妥善化解纠纷,企业如遇涉外商事纠纷可拨打求助电话0519-88123153咨询。

## 为常州菜传承注入新活力



本报讯(龚励 餐协)常州菜传承职业技能大赛日前在我市举行,经过激烈角逐,评选出常州菜传承名厨奖、常州菜传承基地示范单位等奖项。

大赛由常州市烹饪协会主办,本着“留住常州味,保住常州魂”的宗旨,让传统常州菜不被遗忘,让烹饪常州菜的能工巧匠脱颖而出,为常州菜传承注入新活力。同时,为更好地推广江南美食文化、挖掘美食故事,引领美食潮流,协

会聘请了一批在餐饮业、美食领域有着一定影响力的达人作为“江南美食推荐官”并为他们颁发聘书。

市烹饪餐饮行业协会会长羊宪达表示,常州菜以其独特的口味和深厚的文化底蕴享誉江南,不仅是常州人民智慧的结晶,更是中华美食宝库中一颗璀璨的明珠。下一步,协会将继续挖掘龙城餐饮的文化与特色,持续擦亮江南美食之都城市名片。

## “以旧换新”政策持续发力

## 手机、家纺、电动车成消费热点

□龚励 商轩

“手机、平板等3C产品享85折优惠,到手就是最低价”“已经预约,到货后立即通知您”……最近,“买买买”成为不少市民朋友圈里的关键词,还有消费者连夜从外地驱车赶到常州,只为买到心仪的数码设备。有商家表示,近期3C产品迎来“排队购”,常州区域内手机数码产品销售额大幅跃升。

市民何先生此前看中一款小米15手机,因为价格偏高迟迟没有入手,了解到3C产品也能参加消费补贴,他第一时间来到门店选购,最终优惠了700元。“之前一直在观望,这次补贴力度很大,消费者真真切切得到了实惠。”

消费热潮的背后,是以旧换新政策激发的巨大市场潜力。11月27日至12月31日,我省将手机、平板电脑、无线蓝牙耳机等3C产品纳入政府补贴名单,消费者可获得成交价15%的补贴,最高补贴1500元。活动开展以来,不少市民、商家热情拥抱“消费潮”,线下



门店各品牌、型号的手机产品销量翻倍,前来换购新机的消费者络绎不绝,紧俏货品更是出现难约、售罄等情况。

家装家居方面,2024常州市家装家居补贴活动补贴范围进一步扩大,新增家纺类产品,包括家居布艺、床上用品、厨房用品、卫浴用品、窗帘遮阳等,可享

受15%的价格补贴,十足的政策诚意为家纺市场注入了一针“强心剂”。

市民彭女士来到某家纺品牌门店,打算给家里添置一套床上用品,品牌活动叠加政策补贴,可以省200元。“之前买一套要800多元,现在相当于打了七五折,优惠力度还真大。”

这几天,像彭女士这样尝到“甜头”的消费者不在少数。新北区月星春格儿时尚家居馆相关负责人告诉记者:“门店客流量较平时增加了20%,月销售额同比增长40%。店内较为畅销的绒毯、牛奶绒四件套等,补贴叠加优惠后大约是平时零售价的六折。”

同样火热的还有电动自行车市场。我市最新推出的300万元电动自行车以旧换新专项消费券叠加国补政策,消费者最高可领取900元补贴,这在我市掀起了一波“小电驴”换新热潮。

爱玛电动车常州旗舰店相关负责人告诉记者:“目前,门店销量比较好的是3000元左右的主流车型,在补贴政策推动下,销售额同比增长40%。”

记者了解到,目前全市共有108家电动自行车销售门店参加以旧换新活动,通过“旧车折现、券金立减、补贴叠加”模式,最大限度为消费者提供便利。截至12月15日,电动自行车换购数量达805辆,以旧换新累计消费246.99万元,补贴金额35.2万元。

## 常州移动助力企业高效办公

本报讯(龚励 杨琪)常州移动日前为常州元素生物科技有限公司部署云视讯智慧屏,助力其实现会议系统智能化升级,进一步提升团队协作效率。

据了解,常州移动的云视讯智慧屏具备超清摄像、专业显示和智能书写等多项功能,其1200万像素的高动态范围成像摄像头,即使在逆光环境下也能保证画面的清晰度和自然肤色,让远程会议如同面对面交流一般真实。同时,高帧率视频让画面显示更加流畅,大大提升会议沉浸感。

除了高清视频,云视讯智慧屏还支持屏幕共享。会议期间,与会人员可轻松分享本地文稿和智能白板内

容,极大提升跨空间协作效率;智慧屏内置的麦克风支持8米远程拾音,搭载智能降噪算法,可有效过滤杂音,确保会议时双向通话清晰流畅。

常州元素生物科技有限公司信息中心相关负责人告诉笔者:“公司生产医疗器械,对会议沟通效率要求很高,云视讯智慧屏的高清和智能等特性,非常契合公司需求,无论是内部沟通还是远程协作,都变得轻松自如。”

“后续,我们将不断优化产品和服务,让云视讯智慧屏为用户带来更加智能、自然的体验,为企业数字化转型提供更大助力。”常州移动相关负责人表示。