

達芬尼鞋大陸吃得開

學生新聞

【記者毛雨涵報導】「當初一雙達芬尼的鞋，在大陸可以換到一個小姐喔！」上週一(二十五日)管理學院「兩岸企業高階經營實踐經驗分享」公開系列演講，下午七時在台北校園中正紀念堂，請到永恩鞋業集團陳賢民總經理演講「永恩鞋業集團自創達芬尼品牌，行銷大陸第一經驗談」。

在演講中，陳賢民與大家分享他到大陸開發市場的「心路歷程」。剛開始到大陸時，他們是採用鄉村包圍城市的策略。與當地的零售商合作銷售，但常發生被騙錢的事情，一家若是有營收一萬元，全大陸四百多家若出差錯可就會虧損四百萬，因而公司內成立了「法務部」專門負責訂定合約。但是後來仍然覺得很不可靠，因此決定自己開零售店。為了學習開店的知識，於是達芬尼與日本的「真鍋」簽約和NIKE合作，從其合作過程中學習其連鎖店的標準化及形象包裝。

「在大陸黃河以北，千萬不能開專賣店，怎麼開怎麼賠；而黃河以南呢！就儘量開，不用擔心。」陳賢民說，在黃河以北，到了冬天零下二、三十度是常有的事，誰會在這種天氣出來逛街？

當大陸還沒有售後服務概念時，他們就率先推出「三包政策」，所謂的「三包」就是包退、包換、包修。當出提出這個策略時曾遭到員工反對，他們都覺得這樣做一定會賠死，但是實行之後銷售量卻突飛猛進。而他們也曾因為此事而上報：有一位小姐在買了鞋子之後，才發現自己有大小腳不合穿，拿回去退時售貨小姐卻拒絕退換。後來，公司特地派業務員專程坐飛機送鞋去給這位小姐。因此也為他們的售後服務奠定良好的名聲。

2010/09/27