

# 本报记者体验6大商场收银服务 不好找 还没笑脸看 这钱付得真不爽

虽然购物节已经结束,但作为商场不可或缺的一部分,收银台担任着整个商场运作主要的角色。收银台除了结账收银这一主要用途外,还能够提升商场的形象,改善购物环境的氛围。对此,本报记者走访了市百一店、汇金徐汇店、置地、久光、百盛淮海店、第一八佰伴共6家人气商场,针对收银台是否好找、服务态度等做出了相应的评判。结果总结下来,收银台不仅分布不均,工作人员的服务态度也是差强人意。

本报记者 朱迪



久光百货七楼的收银台占地面积较小,不太好找。

本版摄影 记者 丁嘉

## 》网友声音

@小仙女tracy1: 仙女最讨厌百盛淮海店的收银了,周年庆的时候那个速度简直就是龟速呢,排队得半个多小时,无奈只好排着。收银每次活动都搞不清楚如何操作,我都是一大早避开高峰去购物,希望以后活动前夕做好培训准备工作。

@乖乖Too兔: 国庆假期人流多,南京路一些商场生意繁忙,收银台甚至还围了一圈黄牛,都是问需不需要打折卡或者有没有卡可以退给他。所以商场秩序就显得有些乱了。因为队伍排得长,有时还会堵住逛商场的道路,难免顾客之间还会起一些摩擦。建议可以安排一些工作人员来维持一下秩序,这样比较好。

@欧阳萍轶: 我最不喜欢龙之梦虹口店收银了,标识不清找不到,绕了大半个圈才找到。

@jellie吉妞酱inShanghai: 其实说实在的,节日里面哪个商场的服务都不会好到哪里去,因为人太多了,就是刚开始上班那会服务还真诚一点,时间一长,都有些不耐烦,所以要互相体谅,收银呢要记住客户是上帝,顾客呢也要体谅人家是在长假中为你服务,这样就会好很多。第二次拉卡,POS机永远没信号拉不出,我的银行卡没短信提醒的,没拉出来,我只好付现金,回家还要急急忙忙去查账,搞得要命!

@大力菠萝: 淮海百盛收银台的超级不喜欢,点少人多!

@QING琴: 我觉得最受不了的就是八佰伴的收银,好像人一直很多的,到了每年的12月31日那就更受不了了。

@某灰\_在SH的某个角落: 置地广场,楼层很挤,楼面很小,收银要排队。还有汇金的虹桥店,卫生间躲在小角落里,害得我找了半天。

## 》总结

### 购物的最后环节一样不容忽视

整个采访中,一名消费者对记者说的一句话让人印象深刻。那就是“导购应该强化对收银买单的引导”。事实上,导购的确是很多商场新推的人性化服务,但是更多时候导购可能更侧重于引导你掏钱,至于你付钱付得爽不爽,可能还真有很多细节需要商家注意。

例如市百一店,基本每个楼层都有3至5个收银台,但有些地处偏僻的收银台却形同虚设,那么商场方面是否能考虑做出相应的提醒措施,引导顾客避开人多拥挤的收银台。又比如,类似久光、置地等商场,是否能将收银台标识做得更加醒目一些,收银台的设置能否与柜台区分开来。

其实,收银台的好与坏,并不单纯是收银快慢的问题,如果利用得合理恰当,收银台还可以为商场创造更大的利润空间,以及赚更多的回头客。

如果硬件暂时还跟不上,那么软件上呢?收银员遇到忙季真的很辛苦,但是再辛苦,是否也可以对可爱的顾客们,露出一个笑容呢?

## 是否难找 收银台指示牌字体普遍较小 置地久光较难找

10月1日下午两点左右,在人头攒动的市百一店内,记者只需仰头45度角,就能看到天花板上方悬挂着的偌大收银台标识,顺着标识上的指示箭头望去,一个白色矩形收银台便能收入眼帘。虽然商场内的收银台标识醒目,顾客很快就能找寻到目标,但市百一店面积扩建,每层楼的专柜密度较大,记者在一个收银台买好单后,稍不留神还会找

不到来的路。这种情况也会发生在汇金百货徐家汇店内。

相较于市百一店收银台的标识牌醒目且好找,久光以及置地广场收银台的好找程度就稍逊一筹了。久光的收银台大多是夹杂在品牌专柜之间,置地广场的收银台一半是在两个专柜之间,一半则是独立存在。不论是久光还是置地广场,收银台指示牌标识都比较小,若碰到人多的时

候,嘈杂的环境很容易让顾客忽略了悬挂在头顶上方的指示牌。

在置地广场二楼的女装部,记者远远地就看到了收银台的标识,走到标识的跟前,顺着指示方向还没有搜寻到收银台的具体位置,在三四家专柜营业员的指引下,记者拐了三四个弯道才看到了收银台的明确位置。

百盛淮海店以及第一八佰伴的

收银台找起来难易适中,只要看到商场收银指示牌,多半收银台就在跟前,无需再耗费任何力气寻找一番。美中不足的是,两家商场的指示牌字体都较小,眼神不好的朋友还要留心注意一下才行。

市百一店、汇金徐汇店  
百盛淮海店、第一八佰伴  
久光、置地

## 设置是否合理 热门楼层收银台前人多 能否异层结账需先询问

记者前往体验时,久光百货与第一八佰伴商场内的顾客都不是很多。记者大致数了一下这两个商场每层楼的收银台数量,基本都在两至三个左右,每个收银台几乎都配置了两个收银位。大约是下午一两点钟,记者观察到除了销售服装、鞋子的楼层,两家商场的其余楼层收银台内两名工作人员,多半都只有一名工作人员在岗。

与以上两家商场相比,市百一店、汇金百货徐家汇店、置地广场、百盛淮海店则有些人声鼎沸之感,每层楼将近有3至5个收银台,但每个收银台前队伍的长度却相差甚大。市百一店收银台的收银状况是点多人多,百盛淮海店则是点少人多,一些设在热门品牌旁边的收银台肯定要火过那些有些隐蔽偏僻的收银台,一些不为人注意的收银台上则放置了“暂停营业”

的标牌。

在市百一店三楼女装部,记者看到一茶一坐门前的收银台形同虚设,而在它不远处的另一个收银台则排起了两条队伍,就在这附近的柜台买的东西,肯定是找最近的收银台了,也不会注意到其他地方。实际上商场可以强化收银的指引功能。导购应该包含引导买单。”市民王女士说道。

与此同时,女装、鞋包等热门

楼层的收银台前或多或少都会有几个顾客前去买单,而在卖家电、床上用品、童装等楼层,收银台前可谓是门可罗雀。记者在此提醒,顾客在去结账之前,可以先询问营业员是否能够异层结账,以便提高结账速度。

久光、置地  
市百一店、汇金百货徐家汇店、置地广场、百盛淮海店

## 服务态度 结账很快但没笑容 预付费卡如何用要自己看

在顾客较多的市百一店内,记者在一楼排队结账的时候发现,队伍前方只有6个人,但由于收银台距离商场通道实在太近,从排队的第3个人起就已经需要拐弯避让路过的行人了。大约15分钟,就已经轮到记者结账。记者拿出事先准备好的一张余额不足的信用卡结账,只见收银台内的工作人员连头也不抬一下,直接将右手臂悬在了半空中,示意记者将票据递过去,也不管是现金还是银行卡结账,当拿到票据后,收银员顺势瞟了一眼,没有片刻停留地结起账,“余额不足”,边说边将票据退还给了记者。从付款到结账完毕,记者计算了一下其间共用时不到1分钟。

记者发现,几家生意较好的商场,如汇金百货徐家汇店、置地广

场、百盛淮海店的收银员结账都比较迅速,然而服务态度却与结账速度呈反比,虽然结账快,但收银员全程没有笑容,也没有“你好”等服务用语。当顾客在询问哪些预付卡可以使用时,几乎这几家商场的收银员都是一个动作,默默用手指了指收银台上竖立的“用卡须知”。

相较而言,久光百货以及第一八佰伴的收银员就会耐心许多。“你需要办张商场的会员卡吗?”这是记者在第一八佰伴的收银台前听到有关办卡的情况,也是在走访了6家商场中唯一听到的一次。

久光、第一八佰伴  
市百一店、汇金徐汇店、百盛淮海店、置地



部分商场的收银员收银速度虽快,但服务态度有些冷漠。