从“双11”热点看消费市场扩容升级

Token上架直播间,AI深度嵌入全链路消费过程,平台按品类划分让利空间……走过第18个年头的“双11”,早已成为了一个重要窗口,见证中国消费市场向“质”升级。



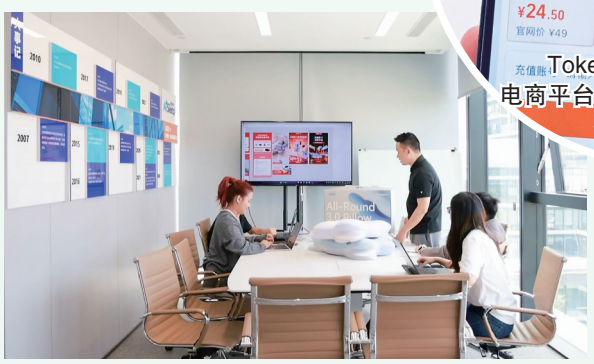
11月1日,在中国邮政广州邮区中心江高邮件处理中心,机器人分拣员分拣快递包裹。 新华社记者 邓华 摄



在山东日照岚山区一处商超,工作人员向顾客介绍冰箱产品。 受访者供图



Token(词元)以独立品类在电商平台上架。受访者供图



位于浙江杭州市余杭区的一家家纺企业进行产品讨论。 受访者供图

Token上架 服务消费“上新”

“321,上链接!”

记者在多家电商平台看到,今年“双11”,消费者的购物车里多了一件新商品——Token(词元)。看不见、摸不着的算力服务,变成可以下单的商品。

11月2日晚,李佳琦直播间正式上架开售Token,这也是Token首次走进主播直播间。开卖仅半小时,就售出10万份千问办公个人会员月卡,累计约2万亿Token。

道行超级(重庆)人工智能科技有限公司执行董事王道行告诉记者,工作中的软件开发、汇报PPT、宣传图都是靠AI完成的。“这次‘双11’下单了千问AI标准版的月卡,一次买了12个月的,比平时在官方网站上购买便宜了不少,通过这种方式节约Token的采购成本。”他说。

为Token付费,本质是在为背后消耗的算力买单。

据天猫有关负责人介绍,10月20日“双11”开售首日,天猫Token品类成交额环比增长450%。究竟哪些人在买Token?天猫给出的用户画像显示:主要为有明确AI使用需求的个人和中小企业,比如家庭用户、学习型和研究型用户以及一人公司等。

天猫“双11”发言人李伟林介绍,从以前的囤纸巾、囤洗衣液,到今天的“囤Token”,直播间的商品正在发生变化。Token这项专业服务曾经出现在开发者讨论和出现在AI服务订阅页面里,到如今走进大众消费场景。

从价格到价值 消费市场理性升级

各大电商平台在拉长“双11”促销周期的同时,促销规则也发生变化。今年,多家头部平台单件直减,平台按品类划分让利空间。

“只有确实需要才会购买,主要是文旅类和服务类的产品会多一些。”“今年的话,我会更加看重这个产品本身的质量,宁可花多一点也要挑一个耐用的产品。”消费者在采访中说。

从“双11”消费趋势可以看到,消费需求已悄然变化:从必需到兴趣,从价格到价值,从集中囤货到随时下单,人们的购物车反映出的是更丰富、更自洽的生活图景。

“不同于往年,今年品牌更看重经营的效益和质量,消费者的选购逻辑也在改变,转向重品质、重服务、重实用、重长效价值的理性升级,更愿意为硬核功能、专业价值、细分场景商品来买单。”天猫“双11”发言人李伟林说。

美腕合伙人、副总经理蔚英辉说,消费者不仅仅只是“双11”集中囤货,也希望在这个阶段买到更多的高品质的新品。购物车里,除了实物商品,还有各种生活服务产品,这既反映出文旅消费的热度,也说明线上消费和实体经济正在进一步融合。

从“端”到“端” 智能服务深度嵌入

自去年以来,AI成为了“双11”绕不开的话题。AI不仅为消费者提供了购物新选择,更深度嵌入了“双11”销售全过程中。

平台商户技术负责人冷晓磊说,由于大促期间流量变化大,AI可以快速找到一些异常点,比人工筛查节约不少时间。“比如说一些竞品的分析,我们可以实时地监控我们各大竞品,以及我们自己的产品的一些数据,做一些相应的策略调整。”

线上消费的火热,也对物流末端服务提出了更高要求。

中通快递桐庐承包区负责人赵祝文说,“我们都是无人车在派送,从初始端到末端,端到端,速度上、时间上会节省很多。”“以前的‘双11’是指11日那天开始的,现在分三个时间段,战线基本上是拉长了一个月。现在这个快递的增长量不像以前爆发得很快,它是很稳步地去增长。”圆通速递桐庐分公司经理蒋腾龙说。

刚刚投入运营的顺丰连云港海州苏鲁转运中心,全面启用智能化分拣系统,最高日快件处理能力可达120万件,中转效率大幅提升,从容应对“双11”大促期间快递高峰。

该中心安全督导员范明磊介绍,全场投入113台全向潜伏式AGV设备,实现从卸到装全流程无人化操作。两套双层包裹环形分拣机单套每小时处理4.4万件,木马一体机兼容小件和扁平件同时分拣。“这套配置让我们在‘双11’高峰期也能跑得动、不积压。”

体验与服务 线下消费同步扩容

今年“双11”,线下消费成为不可忽视的增长极。苏宁易购、京东等平台的线下业态在大促期间实现客流与销售同步攀升。消费者对大促的期待正从“买得便宜”转向“买得放心、收得顺畅、售后无忧”。

“双11”期间,苏宁易购山东日照市岚山区千汇购物广场岚山店在国家15%的补贴基础上,门店再额加11%的专属补贴。店长刘强介绍,如果顾客有旧机参与“以旧换新”,还能享受到旧机折扣价格,三重福利可叠加享受,让顾客实实在在享受到优惠。

“活动期间,到店客流和家电销售量较平时显著上涨,同时我们提供同城配送、上门安装等售后服务,让消费者买得放心,用得舒心。”山东日照市凌云家电岚山银座商城店店长王玉伟告诉记者。

目前,当地家电及3C产品以旧换新累计拉动销售额超7800万元,订单达27000余笔,补贴金额近1100万元。围绕“双11”消费旺季,山东日照岚山区商务局提前对接重点商贸企业,鼓励商家联合厂商开展让利活动,推动家电及3C产品等消费扩容,打通国补政策落地“最后一公里”。

“双11”的一系列新变化,传递出消费市场从规模扩张向质量提升的转型信号。当平台、品牌、技术共同发力,消费市场就能从“量”的增长转向“质”的提升,为经济高质量发展提供持久动力。

(新华社电)

印刷:茂名日报印务有限公司 地址:茂名市电白区(原茂港区)进港大道128号 广告热线:2963992 2963993 茂名日报社广告发布登记通知书编号:440900100009