实体零售初创不易 顾客体验需步步到位



个案背景

香港近年商铺租金从高位显著回落，而零售市场亦稳步复苏，2025 年零售业总销货值回复增长，吸引一些有意经营实体零售业务的人士跃跃欲试。一位「问问专家」业务咨询服务申请人钟先生也打算趁此机会租铺创业。

申请人提出的问题

钟先生在铜锣湾区租用了一个面积不大的商铺以售卖台湾伴手礼。他本人以往从事会计工作，没有开店销售的经验，希望就初创阶段的业务营运问题咨询顾问。

专家顾问提供的分析和意见

工业贸易署「问问专家」企业策略顾问刁俊源先生曾与申请人钟先生详谈。在销售方面，刁先生首先建议钟先生做好视觉营销。他指出：「对实体营销来说，店面设计的视觉效果必须能吸引路人注意。商户可以在橱窗及入口当眼处摆放吸睛的货品，例如突出促销特价品、特色或热销货品，或定期提供不同的折扣优惠，务求令潜在顾客驻足停步，入店内拿起第一件货品。货品亦要连结顾客的真实需求，才能引导他们思考价格是否吸引，再决定购买。当顾客选好货品后，付款过程要舒适及便捷，因为太麻烦或耗时过长的付款流程可能会为顾客带来不太愉快的购物体验，从而降低他们再临的机会，甚至令致顾客宁可放弃心仪的货品也要中止交易。整个购物过程环环相扣，只要任何一环出现问题，也可能导致销售不成功。这些都是做零售生意必须充分理解和执行到位的。」刁先生又提醒，传统的推广方式例如刊登广告、派发传单等未必最符合成本效益。他建议钟先生多利用网上宣传，例如在社交平台或生活平台（如 Facebook、Instagram、小红书）分享货品信息及折扣优惠等，结合网上推广的高效便捷和实体商铺为顾客带来的愉快购物体验，开拓更多商机。

刁先生表示，钟先生的个案带出了本地实体零售初创的挑战。他直言实体零售作为创业尝试着实不易。一些创业家藉商铺租金下调的机会享受低风险创业，可一旦租金回升，而销售升幅赶不上租金成本上涨的话，盈利难免下降，甚至收支情况逆转，经营会变得非常困难。再者，铺租以外还有其他范畴需要资金投入，发掘和营销货品本身更需劳心劳力。

刁先生不讳言创业的要求极高，只有少数初出茅庐的创业家能成功获利并生存下来，而创业者更往往需要担任商人、新货品发掘者、销售员、日常业务经营者等多个角色，除了要深入掌握货品和服务外，亦要了解市场和客户的需求。创业者在过程中要不断学习、不断适应，这些都需要热诚作为动力。他以钟先生的业务为例，店铺以售卖台式伴手礼为主，钟先生要成为一名台式零食专家，让顾客一想到台式零食就联想到自己的店铺。

刁先生又提醒创业者实行创业大计前要思考的问题：「创业能否为我开拓一个事业新方向？相关业务是否自己所长？行业是否有持续发展机会和成长空间？」

申请人与专家顾问会面后如何处理问题

钟先生认同顾问刁先生的建议，把一些较吸引的货品陈列在商店入口的当眼处，并推出折扣优惠，又在不同网上平台发帖文宣传。为了降低经营成本以保持收支平衡，钟先生亦选择「一脚踢」经营店铺，一人分饰多角。

专家顾问就个案指出中小企业可学习到的重点和精要

专家建议：「实体零售创业不易，引流到付款流程需步步到位。创业要超越初始热诚，计划全面，理性实践，执行到位，方能行稳致远。」

在「问问专家」业务咨询服务个案分析集内提供的任何意见、结论或建议，
并不代表香港特别行政区政府及工业贸易署的观点。