



数字化时代，商场导购如何 月入5万？



开麦就是主播，跨柜也能推广...这就是银泰百货新零售导购团队们的
新面貌。

6月13日，第四届银泰百货喵客大会在杭州举行，旨在探讨导购们的
职业成长与发展，为优秀导购打造自我展现的舞台。

当天在现场，银泰百货导购成长与发展负责人冯雪琦发布《新零售时
代下，商场导购生存与发展》报告（关注阿里研究院公众号，回复“商场
导购”，获取完整报告）。报告显示，仅过去一年，银泰百货就净增导购上
千人，有7成导购已经在所服务的城市定居。



2022年，银泰百货在导购关爱保障上的投入将大幅增长，同比提升
68%。依托多年沉淀的数字化能力，通过系统化的新零售课程打造和职业
技能认证培训，银泰百货将帮助导购不断成长为数字化时代下的“金牌导

购”。

01

斜杠技能：新零售重塑导购价值

数据显示，全国已有 2000 万名百货、商超导购从业者，他们的收入水平参差不齐，但普遍对收入增长和获得职业提升抱有进一步预期。

历史与现状

成长与发展

组织与保障

导购收入增长预期调研

调研显示，84%的导购对于收入增长有较大的意愿和诉求，愿意参与由商场提供的兼职机会。

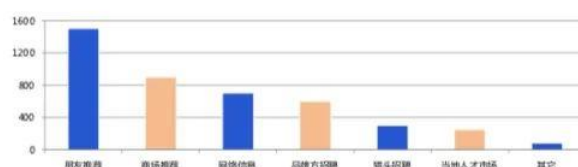
近年来，商场正在成为导购职业发展越来越不可或缺的平台，在跳槽、寻找新的工作机会、获得职业能力培训等方面，发挥了巨大作用。

银泰百货建立了专门的职业招聘团队，帮助优秀导购对接品牌，搭建职业发展通路。调研显示，目前导购获取职业信息来源排名前三的渠道的分别是：朋友推荐、商场推荐、品牌官方推荐。

是否愿意参加兼职



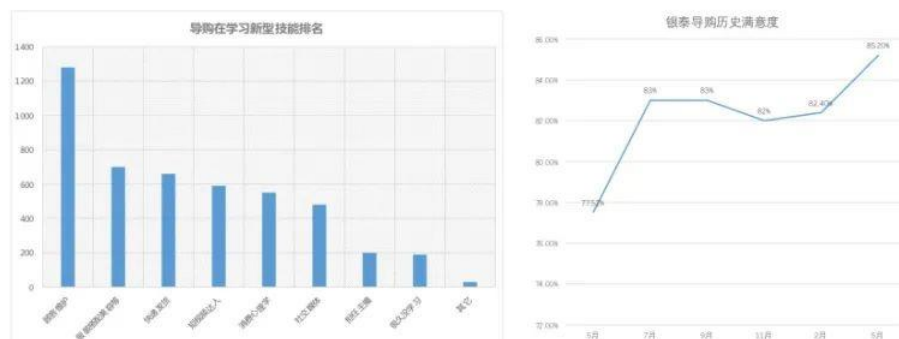
导购获取职业信息的渠道来源



在银泰商业集团 CEO 陈晓东看来，导购链接着商品与用户，是商场最重要的生产力。商场需要提供更多的数字化能力来释放他们的积极性。

新零售技能成为导购学习的核心技能

通过调研，导购最需要的是销售技能型课程，如顾客维护、消费者心理、服装搭配技巧；以及新零售技能型课程，如短视频制作、快递发货、直播技巧。



近年来，银泰百货正在不断通过数字化分佣、商场开播等形式为导购的向上发展创造机遇，并沉淀出系统方法论。

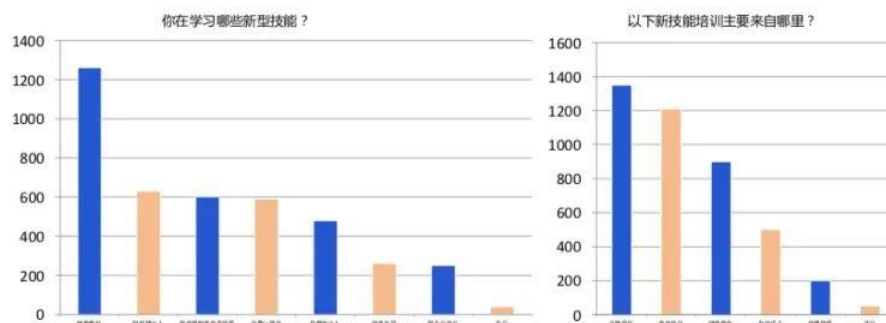
跟其他商场比，银泰百货的导购们有更多元化的收入结构和更优质的服务意识：拉新会员、维护社群、跨柜分佣、制作短视频、甚至变身为商场主播...可谓“十八般武艺样样精通”。

截至目前，银泰场内先后已有超过 6000 名导购变身新零售主播，仅今年 618 期间就开播近 2000 场，整个 5 月，导购直播销售额同比去年增长了 2.7 倍。

除直播外，2021 年，银泰百货还牵头打造导购行业的首个新零售职业培训课程，包含商场礼仪、消费心理学、搭配和面料知识等体系化的课程，以体系化的方式培养高薪优秀导购。

商场已成为导购职业发展重要一环

随着数字化的发展，在导购的职业成长和培训上，商场、品牌联动性正在加强，来自零售终端的能力建设成为重要一环。从调研情况看，在导购新型技能的培训上，商场提供的培训仅次于品牌，位列第二。



导购能力的拓展也带来了收入的提升，少数优秀的导购甚至可以达到月薪 5 万。

余秀丽是西湖银泰城 JORDAN 导购，通过数字化推广和跨柜分佣，她在今年上半年就获得了 16 万元佣金。做数字化推广，她会仔细分析朋友圈的用户群体，点对点专业解答，专业的态度赢得了大量用户的好感。仅一款 T 恤，在短短一周时间里，她就推广了近 200 件。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_44775

