

买的人少了,售后服务却充满商机;清洗一个包包,至少得掏300元

# 长沙奢侈品护理逆势红火



“别看长沙一线品牌专柜少,前来保养手袋、皮鞋的还真不少。”已经在奢侈品保养行业做了4年的罗女士如是说。

近日,古驰品牌所属的奢侈品巨头开云集团公开表示,该品牌第4财季销售额仅增长0.2%,增速创下2009年第三财季以来历史新低。去年以来,包括LVMH集团在内的诸多奢侈品集团都先后放缓了在华发展的步伐。

不过奢侈品在华发展放缓的愁云似乎并未影响到周边行业的红火。在长沙,奢侈品护理的商机已经吸引了不少人投入这一行当,除只做奢侈品护理的专营店外,干洗店、皮具护理店也都凑上了热闹。

■三湘华声全媒体记者 朱蓉



2月24日,长沙市韶山中路,一家奢侈品护理店内摆满了待售的二手名品。 记者 朱蓉 摄

## 【行情】 给大牌包包做清洁至少300元

2月24日下午,低温有雨,住在鸿铭中心的张小姐将包包送到了附近的一家奢侈品护理店。

店员检查包面是否有破损,是否有特殊污渍,与张小姐沟通清洗护理要求后,开单收钱,约定2周后取包。

店员告诉记者,店内最常遇到的品牌为LV、Channel和Gucci。

以古驰的中号帆布包为例,单纯清洗没有特殊污渍的包,该店收费为300元。据了解,帆布包的清洗和真皮包皮质保养是最常见的两种护理,前者收费300元至800元不等,皮具护理则从400元开始起价。

在竹山园附近一家干洗店的招牌上,记者也看到了“奢侈品护理”的经营项目。店主简女士称,主要经营项目为清洗和皮具护理,实收价格还能够根据包的状况和

要求“适当便宜”。

“如果没有浸染很深的污渍,200多元也能帮你清洗好。”简女士说。

记者在该店价目表上看到,普通小、中号包袋的清洗价格为60元至150元,大号价格为120元至180元。奢侈品包袋清洗标价在320元至800元不等,价格为普通包的3至5倍。

简女士的皮具护理店位于荷花池,兼营奢侈品护理。

当问及生意如何时,简女士称“还不错”,几乎每周都有1至2个清洗护理的名品包上门,“有一次为客户清洗保养了一个大号的LV贝壳包,收了700元,顾客挺满意。”除了包袋,皮鞋、皮带以及首饰也在护理的经营范围之内。

而部分奢侈品护理店还能为奢侈品提供拉链养护、划痕修补以及清除染色等多种处理。

## 【经营】 部分护理店兼营代购及二手买卖

当干洗店、皮具护理店兼做奢侈品保养护理的生意时,长沙专业的奢侈品护理店也并未闲着——奢侈品的二手寄卖、海外代购等都成为其生意的外延。同时也因为清洗和护理与消费者和固定的消费人群建立起的信任关系,这些生意也很不错。

鸿铭中心一家兼做二手奢侈品买卖的护理店便是这样,10多个平方米的小店内陈列了LV、Gucci、Celine和Channel各种热卖包型。

店员告诉记者,收购寄卖的一般为名牌包袋和钱包,也会有一些首饰和皮带之类的商品,要求在8成新以上。

“鞋类我们是不收的,因为不好卖,基本上没有人愿意

穿别人的旧鞋。”该店员称,包袋在二手货品中卖得最好,“因为价格相对便宜。”

记者看到,货架上LV品牌最为经典的大号棋盘包标价不到1万元,而该商品在国内专柜售价为13400元。

为了防止购进假货,不少二手奢侈品店还有自己的“鉴定师”。

在已在长沙经营4年、拥有4家分店的某连锁奢侈品店主的朋友圈内,记者看到,每天都会发布数款奢侈品品牌商品,从包袋到服装,经营内容涵盖较为广泛。

显然,奢侈品的代购、二手买卖已成为部分奢侈品护理店的另一大经营内容和盈利点。

## 【客户群】 顾客多为拥有奢侈品数量较少的人

一奢侈品护理店店主慧慧告诉记者,其顾客群主要是30岁左右的女性,“有一些是奢侈品的狂热爱好者,虽然他们还没富有到可以随意购买奢侈品的地步。”

在长沙市某国企工作了数十年的张小姐前不久便买了个Gucci的包。她说,用的时间长了,肯定要送到保养店去清洗、保养的,“毕竟不便宜,肯定得爱惜。”

张小姐告诉记者,不少女同事至少有一个奢侈品包袋,大多购自海外。事实

上,对于收入稳定的女性消费群体而言,到海外买个“比国内便宜许多”的奢侈品包袋并不是稀罕事。

也正是这样的消费群体成为了奢侈品护理店的消费主力。“不少上门顾客拥有的奢侈品数量是有限的,所以尤其爱惜。”该店主称。

在一项针对拥有一线品牌奢侈品的消费者的不完全调查中,不少消费者给包袋、皮鞋做护理,会优先考虑商场的奢侈品护理专柜,其次是品牌较响的连锁店。

## 【行业观察】 尚处于野蛮生长时代

奢侈品在国内护理、维修难已成为不少消费者心中的一个症结。大多数奢侈品包袋的护理、修理需求难以在本地专柜得到满足,而较长周期的运输、返厂也成为不少消费者不愿意将商品送专柜进行相应处理的原因。

在对多家护理店的采访中,工作人员均表示曾受过专业培训,能够满足消费者的护理、修补需求,而更有甚者称拥有专门的清洗、修补工厂,店面只负责与消费者对接、接订单等经营内容。

记者还注意到,大多数

护理店声称使用德国、意大利的洗剂、洗料,而这也成为奢侈品护理服务价格较高的原因之一。但由于养护、修理的过程对消费者完全封闭,究竟处理过程如何让人无从得知。

事实上,奢侈品护理行业尚处在发展初期,没有行业统一标准,而在养护、修理的过程中,由于消费者和商家之间不存在明确的判定标准,纠纷也是时常出现的事情。

“为了避免出现不必要的纷争,在收商品之前会很仔细地跟顾客确认细节,必要时会拍照存证。”慧慧说。

## 记者手记

### 周边经济折射行业缺失

2013年,一档电视节目让湖南卫视再次走上收视巅峰,《爸爸去哪儿》除火了五对父子外,拍摄地、节目中使用的商品以及后来的大电影等周边衍生产品也无一例外地受到了市场的欢迎。

市场只需要一个刺激点,便可能引发广泛的蝴蝶效应。

奢侈品以其独特的设计和考究的制作成为市场上时尚达人们热烈追捧的商品,但高价也成为不少消费者望而却步的原因。于是,代购、海淘应运而生,并形成了几近完整的产业链条。

另一方面,奢侈品高昂的身价也注定大多数消费者不可能将其与普通消费品一视同仁,专柜无法提供的清洗、护理为这一行业留下了巨大的空白市场。

当香奈儿女士设计出第一款小黑裙,当路易·威登先生推出经典行李箱时,也许不会想到,在大洋彼岸有这样数个行业会依附于他们的品牌、商品而存在。

而在我国奢侈品护理行业的出现和趋于繁荣,也从另一角度反映出,奢侈品巨头们在研究每一季的时装发布会、在开发新款式的同时,应该将更多的心思用到完善售后服务上来。

毕竟,市场决定商人的命运。如果你不主动迎合消费者,那么,消费者或许会用自己的选择来推动你往前走,朝着更壮大去发展,抑或是等待被吞并、收购,甚至消失在竞争舞台。

## 小贴士

### 真皮具护理

友阿春天某品牌皮具专柜的销售员称,大部分真皮的产品只要使用纯棉布料以及如大宝之类的大众护肤品擦拭即可达到基本的养护目的,“常见的纯棉白手套就是比较好的选择,或者也可以使用品牌配送的丝绒质地防尘袋。”

除了擦拭、护养,如果包袋、鞋类闲置,则需要注意使用一些填充物帮助商品保持原有的形状,以免出现变形的现象。