



订单骤减,小区里“团长”少了一多半

粗放式扩张告一段落,社区团购经历新一轮大洗牌

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 于悦 见习记者 崔艺凡

小区里之前几十个团长如今多数主动退出

“团长少了一多半。”日前,刘心接受记者采访时说,去年社区团购最鼎盛的时期,她所在的小区里几乎每栋楼上都有好几个人做团长,有的一栋楼上有十个,“大都是比较有时间的宝妈或自由职业者”。

刘心自己就是一个宝妈,去年她曾在小区里的菜鸟驿站工作,当时驿站兼做社区团购自提点。后来驿站关闭,她就将曾经的团购业务揽了过来,自己成了团长。

和其他兼顾多个平台的团长不同,刘心只做一家平台的业务,“一是自己忙不过来,每个平台的送货时间不一样,不能一趟趟地出去运货。二是为客户着想,要保证能提供最好的服务。”每次到货后,刘心总是挨家挨户送货,有优惠信息等也及时在团购群里通知,因此留住了许多客户。

“但现在确实不像以前挣得多了。”刘心说,她刚开始加盟时平台给的佣金是团购商品价格的13%，“现在不到10%”。另外,她也能明显感觉出来,整个团购市场都在发生变化,“去年还在一哄而上做团购,小区里好多人争相当团长,现在热度下去了”。

刘心所在的小区在去年入驻了多家团购平台,团长就有几十个,但如今只剩十多个,“能坚持下来的不多,要投入很多精力,钱不是随便就能赚的”。

本来想给自家小店引流结果订单量不断缩减

下午五点半,在济南文化东路一家便利店里,店长刘女士正查看着店门口堆放的果蔬和日用品。这些货品是附近市民通过社区团购购买的,放在她的店里暂存。

“我当团长也就半年多吧,本来想着干团购赚点外快,但是现在订单量太少了,每天也就挣个十几二十块。”刘女士说,自己的主业其实是经营这家小店,平时看店也不太忙,所以才做起了团购。

刚干团购时,刘女士手里有五六个平台,现在只剩下三个了。“有的团购平台有最低订单量,少于最低数的话,团购平台就自动停止派单,还有个别平台关闭了,可能是干不下去了吧。”

刘女士是每天中午接货,团购的货品和店里的各种果蔬、日用品混在一起,需要自己分开装好,有时候店里忙,这些货品就都堵在门口。“每天操着多份心,只赚那一点钱。”经过一段时间的体验,她觉得干团购不太适合自己,也有了退出的念头。

在附近经营一家小超市的焦先生说,他加入的团购平台团长只能抽成3%—5%，“我干了一年左右,刚开始是六个团购平台的自提点,现在就剩四个了。像橙心优选这个平台就不做了,我这边美团优选订单稍微多一些”。

焦先生选择做团购是想给自己的超市引流,但是尝试后发现,进来提货的顾客并不会“顺路”消费。

焦先生说,最初订单量还是很多的,消费者对于团购热情很



“原来小区里有几十个团长,现在只剩下十几个。”在济南经十东路某小区做社区团购的刘心告诉记者,留下的也不如过去挣得多了。去年社区团购还在小区里遍地开花,如今却有部分团长主动退出,从一哄而上到逐渐归于平静,社区团购正在经历新一轮的洗牌。



▲位于济南文化东路的一家团购点,顾客正在提货。

▲进入橙心优选团购平台页面,显示已打烊。

高。“那时候团购平台的优惠券很多,在上面买水果蔬菜什么的很便宜,加上疫情的影响,很多消费者觉得比起去超市或者菜市场,来自提点取货是一种更安全的选择。”

对于团购市场的降温,焦先生也有自己的看法。“平台用低价吸引顾客并不是长久之计。如今平台上优惠券少了,价格没那么便宜了,很多人又开始去菜市场买果蔬,订单量少正常。”焦先生说。

线上选购省时省力可惜有些品类不断“踩雷”

对于消费者而言,社区团购有价格便宜、选购方便等优点,但不足之处就是商品的质量参差不齐,这一点让不少人诟病。

“每次团购都会有性价比较高的东西,但也有让人不满意的。”已经使用社区团购一年多的济南市民秦芬说,因为自己住的地方附近没有菜市场,加上超市菜价较高,她之前经常团购果蔬,但买到的菜品多少都有点问题。

秦芬说,她一般在工作日

的晚上从团购平台上选购,隔一天去附近的便利店提货,“每次买七八样菜,都分别装在袋子里面,有时去得晚了就不太新鲜了。还有的菜发黄、腐烂,碰到这样的情况会直接退货”。

市民程女士在7月份刚接触团购平台,平时常用的是美团优选和淘宝上的淘鲜达,在她看来,社区团购还是很大地方方便了生活。“平时下班晚,家附近的菜市场都关了,但是团购自提点的小超市一般关得比较晚,我回来之后还能拿上。”程女士介绍说,用淘鲜达的时候还能选择派送时间,免去了自提这一步,还是很方便的。

“比较担心的是产品质量,有些小平台没大有保障。”程女士说,自己有一次通过团购平台买菜,只放了一夜,叶子就都黄了,所以她很怀疑买到的蔬菜是否新鲜。

“主要还是方便和便宜,自提点就在我家楼下超市,当天下单第二天就能拿到了。”鲁先生的团购平台是拼多多上的多多买菜,已经用了一年多了,平均一周买一次。“我平时水果买的最多,偶尔也买些洗衣粉之类的日用品。”鲁先生说,团购的东西的

确会便宜一些。“比如说香蕉,在超市一斤是四块多,我在多多买菜上看是两块多。”

团购时间长了,对于哪些商品容易买到不满意的,哪些容易退货,秦芬也总结出了经验,“一般我只团购蔬菜类的和一些小零食,肉、海鲜、水果这些容易‘踩雷’的品类,还是从外面的市场和超市买比较好。”

有的关闭有的重新整合团购下半场拐点来临

“听说橙心优选、十荟团都关闭了一些城市的业务。”在采访中,团长们除了关心订单量和下单顾客,也在时刻关注着社区团购大环境的动向。

从去年开始,社区团购这块“蛋糕”被越来越多的大平台关注,阿里巴巴、京东、拼多多、滴滴等先后上线了自己的团购平台。

此后随着社区团购的发展,也出现了一些不良竞争现象。为了争夺客源,个别平台通过“高买低卖”的方式“抢市场”,采取直降、活动券等补贴形式,以低于成本的价格销售商品,甚至虚假报价,扰乱了正常的生产经营秩序。

今年3月,因涉嫌不正当价格行为,市场监管总局依法对深圳美团优选科技有限公司(美团优选)处以150万元人民币罚款。同样受到处罚的还有橙心优选、多多买菜、十荟团、食享会等团购平台。

随着团购市场热度的逐渐降低,部分平台因为经营不善被并入其他平台,或者渐渐退出了团购舞台。

今年7月,“蜜橙生活”(原“同程生活”)发布公告称,“几年来因经营不善,虽经多方努力,但仍然无法摆脱经营困境。公司决定申

请破产,现拟提出破产申请。”期盼中的转型并没有实现,这一平台退出了“江湖”。

橙心优选从去年进入济南市场,最开始通过发放新人福利、优惠券等方式扩充用户,却在之后的同行竞争中逐渐走了下坡路。今年9月初,橙心优选进入了“优化调整”阶段,现在打开小程序,购买页面一直显示“打烊中”的状态,在团长们看来,这意味着橙心优选“停了”。

橙心优选不是唯一一个收缩业务的社区团购。8月下旬,十荟团多个城市业务被关停。不久后,十荟团创始人陈郢发布了一封全员内部信,并在信中表示,社区团购本应已进入良性发展阶段,正是因为此前的补贴战等扰动,打乱了整个业态的发展节奏,进入到下半场,十荟团将会进行一系列自我革新,进行全面的业务升级。

社区团购洗牌的同时,仍有新的社区团购平台整合、成立。10月8日,京东推出了一款介于线上超市和社区团购之间的App“京心”;9月,阿里宣布整合“盒马集市”与“淘宝买菜”两大业务板块,统一升级为新品牌“淘买菜”。

社区团购需要重新定位对各个环节进行把控

“经过这几年的发展,社区团购的经营模式基本定型,各平台竞争趋于同质化,在品类和服务大同小异的情况下,用户的忠诚度不高。”新零售专家云阳子分析称。此外,据他观察,在资本整体退潮的背景下,导致以融资为主的中小企业发展不畅,当前资本趋向于投资头部企业。

企查查数据显示,2021年1—5月,社区团购赛道仅有8起融资。资金集中涌向头部玩家。

对于社区团购目前的发展状态,山东省电子商务促进会秘书处主任刘子瑶分析称,社区团购是服务业当中的一个新兴行业,在它的要素当中,服务品质是非常重要的一个环节。

“受疫情的影响,社区团购经过了爆发式的发展。随着热度下降,冷静期到来,以及生活秩序逐渐恢复常态化,有些平台和终端服务人员慢慢就被淘汰了。”刘子瑶表示。

“在社区团购这个市场爆发的时候,资本纷纷进入,但它们都有自己的目标,比如说客群,如果事实证明这些客群到不了平台手里,反而还是在团长手里,而团长又不属于团购方或者说是资本方的员工,双方没有劳务关系的话,相对应的商业价值就会降低,慢慢地就有一批资本退出了这个行业。”刘子瑶表示。

刘子瑶说,这一过程也督促着这个行业能够更加良性地发展。风口过后,社区团购需要重新定位,对各个环节进行把控,“首先要从源头上做好品控,然后要严把团长关,对团长的服务要模块化,另外,中间的管理要做好,现在的社区团购基本上都有小程序、App等,要做好程序升级,使之更加人性化,这样才能在竞争中站稳脚跟。”

零售业管理专家胡春才则表示,这轮洗牌过后,未来行业的生态逐渐平衡,市场回归理性,行业集中度有所提升,社区团购行业未来将实现有序、规范、良性地发展。