

# 过度营销乃商家短视行为

读者来论

过度营销乃短视行为，并不可取。随着市场竞争走向规范化，以及消费者愈发理性，法律对个人隐私保护的加强，商家的销售行为受到约束，过度营销空间也越来越窄。从经营角度来看，商家要想取得长远发展，还是应立足于产品和服务质量，提升消费体验感，以赢得消费者的信任。

“办张会员卡吧，有优惠”发质太硬，烫个头吧，过年也精神”“发质太干，做个护理吧”……近日，从进入理发店到结账付款，在北京工作的孙先生共花了半个小时，在此期间理发师共有5次苦口婆心地劝说其办理会员卡、增加额外项目。记者调查发现，除了理发行业，通讯、房地产、保险、餐饮等众多行业，都普遍存在着过度营销的情况。（2月27日《工人日报》）

市场经济的基本原则之一，就是自由自愿公平交易，买卖双方各取所利，乃互惠互利的平等关系。这就意味着，商家不能搞强迫消费、诱导消费、欺诈消费，以免损害消费者利益，触犯相关法律。而部分商家所搞的过度营销，实际上就有违自由自愿公平交易原则，乃利用各种推销方式，诱导消费者过度消费，其中有故意遮蔽产品服务信息、利益诱惑等不当行为，致使消费者利益受损。

现在市场竞争激烈，很多服务行业都要想办法拼抢消费者，如果能够将消费者转化成忠实顾客，那是再好不过了。办会员卡、套餐升级、增加服务项目等，都是为了让消费者多花钱消费，甚至通过所谓的优惠政策，诱导消费者搞大额充值，从而将消费者牢牢绑定，以获得更为长久的利益。不过，仅依靠这种销售策略，只会在短期内聚拢消费者，提振短期业绩，如果产品和服务跟不上的

话，就会令消费者失望，进而出现流失。

而且，办卡、充值等商业模式，本质上提前支付消费金额，导致商家可提前获得大量现金流，但因推销提成高、消费周期拉长，也存在很大弊病，如果经营管理不善的话，就会发生周期错配，造成资金链断裂、商家跑路风险。员工为了业绩和提成，也往往不顾商业伦理道德，肆意大开口胡乱吹嘘，向消费者许下无法兑现的承

诺，过后很容易上演消费纠纷，亦损害到商家信誉和消费者利益。

显而易见，过度营销乃短视行为，并不可取。随着市场竞争走向规范化，以及消费者愈发理性，法律对个人隐私保护的加强，商家的销售行为受到约束，过度营销空间也越来越窄。从经营角度来看，商家要想取得长远发展，还是应立足于产品和服务质量，提升消费体验感，以赢得消费者的信任。 江德斌

■多棱镜

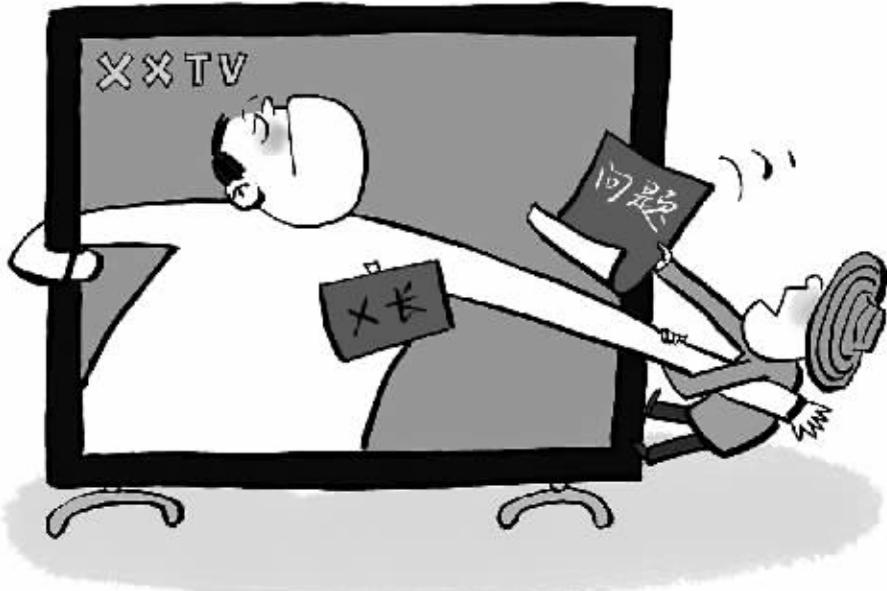
## 节后招工难 难在“有薪”无心

每年春节过后，“招工难”都引发关注。在深圳，每年都有不少打工者节后不再返回，导致节后不少工厂出现了招工难。近日，记者走访了深圳龙岗区宝龙科技城数家工厂，企业负责人均反映，今年年后招工特别难，比往年都难，特别是普工，往年这个时间工人缺口都差不多补齐了，今年招的还不到十分之一。（2月27日《南方都市报》）

每年的节后招工难“用工荒”，企业纷纷采取各种诱人的招数“用钱砸人”——加薪是企业最基本的套路。应该承认，没有钱是万万不能的，但是钱也不是万能的。如今新生代农民工不像父辈那样单纯为了养家糊口进城打工，而是追求高品质的生活、改变命运的机会，利益诉求呈现多元化。如果还用老眼光看待他们，那么就会出现感情鸿沟；“用工荒”、“招工难”问题就会在所难免。

时下不少企业在市场环境出于自身利益的考量，在用工过程中“精打细算”，一部分企业为了规避法律责任，降低用工成本，这样一来，缺乏保障和归属感的农民工就很容易跳槽，导致了流动率大增。专家认为，造成了农民工就业“大进大出”的现象，也是导致用工荒的一个重要原因。

加薪是需要的，但是“薪”好，不如心好。“薪”好，心更好才是破解用工荒的关键。破解招工难，倒逼我们转变观念，变一切“向钱看”为“向前看”。从某种意义上说，“用工荒”现象，恰恰暴露了长期以来城镇化过程中进城农民无法真正融入城镇生活的严酷现实。是城乡社会保障、公共服务差距以及长期以来农民工普遍遭受的工资待遇低、劳动强度大、权益保障等不公平待遇等。如果农村社会保障、公共服务不尽快跟上，不下决心破除城镇化过程中农村人口向城镇转移的体制机制壁垒，为进城打工的农民彻底转化为城镇居民提供社会保障，不能使农村转移到城镇的人口“落地生根”，解除后顾之忧；“用工荒”现象就难以消除。 王恩奎



## 画说新语 只想在屏幕亮相

形式主义在一些党员、干部中表现得相当严重。比如，检查工作前先给下面打招呼，领导来基层调研时安排个“经典线路”，往政绩材料里注水……还有的人并不在意工作实绩，不关心群众利益，只想在屏幕上亮相、媒体中出名、领导前挂号，博取虚声空名，谋求个人私利。（《人民日报》）“虚”字当头，“空”字挂帅，这些都是宗旨意识淡漠、个人私心杂念作祟的表现。 伍齐/文 王铎/图

■名人坊

## 离婚考试大有作用

报载，上学要考试，找工作要考试，拿驾照要考试，但你听说过离婚要考试吗？由法官亲自命题的婚姻家庭考试卷，其中涉及离婚夫妻的工作生活细节和情感态度，采用考试答卷方式，再根据回答的内容来参考评判是否准予离婚——从今年2月份开始，一份命题人是主审法官、根据答卷内容来参考评判是否准予离婚的考卷，在西安市未央区人民法院张家堡法庭出现。

离婚的原因多种多样，其中，有的是涉及到不可调和的原则问题，难以继续维持婚姻。甚至有的已经触犯了法律法规，如家暴等行为造成的夫妻感情破裂。但

是，也不排除有的离婚诉求源自夫妻的赌气、任性，而感情尚在。我们反对那种忽视夫妻感情已经完全破裂的现状，而一味调解撮合，让婚姻在危险、无意义的状态下维系“调解”，但是，我们也同样不希望拥有丰厚感情基础的夫妻，仅仅因为一两件小事，仅仅因为自己的率性而轻言离婚，毕竟，婚姻不是一件小事，它更是责任、契约，涉及到家庭的稳定，关系到孩子的健康成长，诸如此类一系列问题。而作为对离婚是否调解的判断依据，离婚试卷可以说是一个非常好的手段，值得效仿。

近年来，我国的离婚率呈现连续递增的势头，离婚

的理由越来越五花八门，离婚的考虑也变得轻率。离婚试卷，则让有离婚意愿的夫妻们能够有一个冷静的缓冲期，更加仔细地考虑这份感情是否基础尚存，事实上，已经有夫妻通过答卷评测后，态度出现了很大改变，最终破镜重圆。对于那些婚姻基础丧失的破裂婚姻，自然不能勉强，但是，的确有很多要离婚的夫妻，本可以携手走完人生，而所谓的面子，逞一时之快等等原因，让他们忽视了更多的考虑，仅凭冲动终止婚姻，对于这部分情形来说，婚姻试卷将带他们寻找初心，找到对的答案。

赵欧仁  
(清华大学品牌营销专家)

■快评论

## “花式”迎新胜过万般说教

厦门中小学幼儿园开学第一天，为了让孩子们尽快收心投入学习，不少学校使出了发福袋、送红包、玩游戏等招式；“花式”迎新，吸引眼球。（《海西晨报》）

不论如何创新与变化，目的只有一个，就是要努力勾起孩子们的兴趣与热情，让他们经过长假期“洗礼”后的思维尽快回到校园里来，回到老师与同学的身边来，重新开始学习生活。而要想真正达到这一理想效果，单凭苦口婆心的万般说教恐怕就很难比得上“花式”迎新这一举措了。 乔英杰

## “新华字典案”是堂普法课

《新华字典》具有“国典”之名。近日，北京知识产权法院原告商务印书馆有限公司诉被告华语教学出版社有限责任公司侵犯商标权及不正当竞争纠纷一案，法院判决被告华语出版社立即停止涉案侵害商标权及不正当竞争行为，在《中国新闻出版广电报》等相关媒体上刊登声明，消除影响，赔偿原告商务印书馆经济损失300万元及合理支出27万余元。（《经济日报》）

这次“新华字典”纠纷案，对产权保护意识日益增强的出版市场而言，是一堂普法课。擅自冒用或借用“新华字典”的名义，相关出版商有权追究其侵权行为。 付彪

## 优化公共服务要重长远

机场、车站安检口，旅客排成长队；医院挂号口、取药口，患者、家属摩肩接踵；银行网点窗口、水电气交费口，市民排队翘首……在“放管服”改革大力推行的当下，与“马上就办”“只跑一次”等政府办事方式相比，一些公共服务行业却“风光依旧”：开半扇门，关半扇门，开一半窗口，关一半窗口，让前来办事的群众止步于“一米线”前。（《半月谈》）

公共服务问题，不是一门一户的个性问题，还是社会发展、群众需要的普遍问题。改善和优化公共服务，政府要有决心和信心，更要有智慧和耐心，既要让公共服务“半扇门”现象尽快消失，又要帮公共服务部门找到改善和优化服务的抓手。 卞广春