

网购羽绒服东北游完就退还,怎么治? 推广冬季用品租赁业务,可试

◎ 通讯员 张若愚

这是一个值得反思的案例。整个冬季,以尔滨为代表的冰雪旅游目的地大火,但随之而来的还有一些负面信息,其中一个典型就是因用了就退的羽绒服而引发的道德问题。

从研究的角度来看,拓展“购”的定义,并深入研究游途中的购买现象确实十分必要。在旅游过程中,游客离开自己的常住地前往旅游目的地,这期间会遭遇气候和心理行为等内外因素的巨大变化。

而本案例提及的羽绒服事件上,对东三省以外的游客而言,它通常价格较贵且不能适用于日常环境。此时的羽绒服购买行为并非为了满足日常穿着需求,只是追求一种特殊体验或是与当地文化的连接。

这种消费行为与日常购物存在显著差异。由此衍生到对旅游购物的深入研究,也有助于我们更好地把握游客的消费心理和行为模式。

事件开端:不文明行为

网络购物在中国得到了迅速的发展,七天无理由退换被视为是消费者权益保护的重要进步。近年来,网络测评博主拍摄照片后将衣物退回的现象已经屡见不鲜,尤其在哈尔滨冰雪文旅日益火爆的背景下,这种不文明行为引发了广泛的社会关注和热议。



不久前,在大批南方游客前往东北时,羽绒服成为了必不可少的装备。旅游者穿着羽绒服游览冰雪景观,之后,却将羽绒服退回。

原因很简单,羽绒服的价格较贵,对于一些人来说,这件羽绒服旅行后在他们日常的居住地只能被压在箱底。

因此,一些人选择在七天无理由退货的期限内退回羽绒服。更有一些消费者利用平台的“无理由退货”退货政策,在购买羽绒服时就已经打算在旅游结束后将其退回,以获取全额退款。

针对这一社会热点问题,各界提出堵与疏两个方面的建议。堵,意味着遏制部分消费者的主观故意,通过倡议和监管来平衡商家与消费者的权益。疏,则是建议推行由购买转为租赁的方式,为旅游者提供切实可行的解决方案以满足他们在旅行中的实际需求。



监管建议:平衡消费者权益

首先,以人民网等官方媒体提出倡议,平衡消费者权益和商家利益,注意网络舆论。这一现象的背后涉及到消费者权益保护和诚信问题。在享受七天无理由退换的权利时,消费者应该尊重商家的权益,而不得滥用。

对于旅游者来说,他们应该意识到旅游目的地的气候和环境与自己日常居住地不同,选择合适的服装和装备对于旅游体验至关重要。如果旅游者因为服装不合适或其他原因需要退货,应该遵守商家的退货政策,确保自己的权益得到保障的同时,也尊重商家的权益。

其次,从平台角度进行监管也是至关重要的。网购平台也应该加强监管,防止恶意退货和滥用退货政策的行为。

以美团为例,其评审团制度允许大众参与打

分和评理,这不仅有助于保障商家的权益,还能为消费者提供更可靠的信息参考。同时,评审团制度还可以起到监督作用,防止恶意退货和滥用退货政策的行为。

对此,北京第二外国语学院教授唐承财认为,冰雪旅游是一种季节性旅游产品,而非一次性旅游产品或服务,这意味着到冬季都需要冰雪旅游装备。不管是租赁还是购买,都需要兼顾经济效益和可持续性两个维度。一方面,旅游者不应该滥用七天无理由退货的条款;另一方面,应加强无理由退货条款的约束性条件,约束和规范消费者的行为。此外,租赁或购买,需要保证消费者、销售商的基本权益,需要保证冰雪装备的安全性和性价比。

拓展旅游购品模式

租赁模式 在假定旅游者有购买羽绒服这一需求时,可从以下四个方面来引发租赁模式的思考:

①参考婚纱。以婚纱为例,鉴于婚礼的重要性和婚纱的高昂价格,许多新人倾向于选择租赁而非购买,价格的贵是促使租赁行为产生的首要因素。

同样,在气温极低的情况下,羽绒服成为一种刚需。与热带地区的轻便服装相比,厚重的羽绒服在南方并不常用,日常的不适用是租赁行为产生的另一原因。因此,为了满足消费者的需求,租赁的服装应具备高品质,因为“贵”的商品才有更大的租借的必要,

②参考汉服。在推销过程中,销售方应巧妙地为消费者描绘使用场景,以激发他们的购买欲望。以当前备受欢迎的汉服为例,租赁服装的商家通过提供一系列增值服务,如专业摄影师、化妆师和拍摄造型指导,同时选择历史文化底蕴深厚的古建筑作为拍摄背景,成功打造了令人难忘的汉服租赁体验。

对于羽绒服租赁业务,商家同样可以借鉴这一策略。通过提供专业的场景化指导,商家可以根据不同充绒量和充绒类型的羽绒服,为消费者推荐最适合出行的月份,同时提供款式、色彩和配饰等方面的造型及拍摄建议。这些个性化的服务不仅能够帮助消费者更好地选择和使用租赁的羽绒服,还能在旅游拍摄中创造出精彩的瞬间。

③共享机制。消费行为应当是安全可靠的,



而产品则必须确保品质上乘。为了确保消费者的满意和信任,建议在羽绒服租赁时采取一种方案:消费者可以免费租赁羽绒服,仅需支付清洗费和押金。在羽绒服回收并经过专业清洗后,我们将在约定的时间内将押金全额退还。强调清洗费的原因不仅在于收益,还在于一份保障。退还押金的方式能激发更多的租赁意愿,而在一定的周期内现金流本身就能带来收益。

此外,羽绒服租赁与传统的景区服装租赁有所不同,因为旅游者在前往旅游目的地以及返回日常居住地的途中也可能需要保暖服装。因此,为了推动冰雪旅游城市的羽绒服租赁模式,需要与物流公司建立稳固的合作关系,以获得更优惠的价格和更便捷的服务。这样的合作将确保旅游者在整个旅程中都能得到及时、可靠的服装租赁服务。