

■來來超市有限公司董事總經理曾憲程

在澳門，超級市場的品牌中，「來來」的創立不在於它的歷史悠久，而是一路引領和帶動着澳門營銷新模式的到來。超級市場的出現，徹底顛覆了澳門傳統「士多」店（store 即英語「雜貨舖」）的經營方式，也成為了一場轟轟烈烈的革新傳奇。

品牌宣言

「來來超級市場係澳門人嘅超級市場」



■來來每日嚴選新鮮肉類售賣

品牌之光

「來來」是澳門最大型的連鎖超市，其「澳門人的超級市場」的經營理念及品牌形象已深入人心。

品牌標識



「來來」二字源自10多年前位於黑沙環區的來來商場，在1992年曾憲惠決定接手來來商場時，有感「來來」二字既易記又有代表性，因此沿用「來來」二字為超市命名。2005年，來來超市展開了一連串的品牌標誌革新行動，新標誌採用了溫和的紅色，配以時尚的灰色和鮮明的白色，充滿和諧及時代感。曾憲程表示，革新標誌是希望令顧客感受到來來超級市場是一間既親切和諧又富時代感的超級市場。

「來來」超級市場



品牌傳奇

「來來超級市場」(ROYAL SUPERMARKET) 一個誕生於澳門本土、家喻戶曉的年輕品牌，與旗下拓展的電器、傢俬、燈飾、藥房等業務，伴隨着澳門人度過無數的快樂、美好時光。

1992年「來來」的創始人曾氏家族從收購一家大型商場起步，發展到目前在澳門擁有24家分店的最大連鎖超市，「來來」一路創新的步伐，寫下了一個年輕品牌的傳奇故事。而「來來」一直倡導

「來來」搶佔先機 拓展澳門市場

「澳門人的超級市場」的經營理念，也給澳門人的優質生活注入了健康和新意。

超級市場是零售業的一種新形式，由美國人桑德斯 (C.Saunders) 所創立，上世紀二十年代初已在美國開始發展起來，這是一種結合新的經營概念與傳統的雜貨店而產生的零售活動機構，其銷售的商品以家庭食品、日常用品及飲品為主。其特點是所有貨品開架陳列，標明價格，顧客自行挑選，在出口處結賬付款等。除了貨品多樣化之外，超級市場本身也不斷地提供多元化的服務。

旭惠便於1997年購入了一所位於澳門舊城區下環街的大面積商舖，銳意在澳門開拓連鎖超市市場業務，致力創立來來超級市場品牌，為澳門市民提供更優質的零售服務。

超級市場以自由選擇為主，購物的這種自助性質是零售方式的一種重大突破，它不僅可以節省人力，降低經營成本，同時還可以減少心理壓力，為顧客創造一個輕鬆、自由的購物環境。新的經營模式和理念為來來超級市場樹立了獨特特色的鮮明形象。

來來超級市場在曾旭惠的帶領下，一直穩步發展。2003年，在外留學的曾憲程有感父親年事已高，是時候安享晚年，遂決心返澳協助父親打理業務。

起初曾憲程在父親經營的藥房擔任銷售員，期間他不斷虛心學習，廣泛探究市場動態，細心了解顧客需要，全面掌握公司運作流程和架構。2005年，曾憲程便正式繼承父業，成為來來超級市場年輕的董事總經理，當時來來超市在澳門已有6家分店。



■位於慕拉士大馬路的來來旗艦店



■來來超市貨品齊全，應有盡有。

新統帥闊步革新 老傳統銳意改善

商場猶如戰場，要保持自身競爭力，企業必須有鮮明的形象，才能立於不敗之地。曾憲程接手業務後，發現公司尚未有一套完善的管理制度，於是決心對來來集團進行一連串的改革，包括重新設計公司標誌、包裝袋、重整公司架構和培訓員工等，務求將企業由人情化管理轉變為企業化管理。

轉型過程中，來來超市無疑是其中一個具有實力的推手。

曾憲程說，在他剛接手業務時，環顧澳門市場，綜合式消費的地點十分欠缺，但經濟在博彩業帶動下迅速騰飛，他意識到這正是來來超市發展立業的大好機遇，在外資超市尚未覆蓋全澳之際，來來超市善於把握先機，一連在澳門各社區及黃金地段成功開設了多家分店。2006年，曾憲程更立心擴展集團的超級市場業務，鞏固了「來來」在澳門超市業務的主導地位，更擊退了外資超市進駐澳門的想法。

曾憲程首先要打破消費群局限於家庭主婦的瓶頸，因此，在2005年將「來來」的形象全面革新，以鮮明、活力的形象示人。除了重新設計、規範品牌的標識形象，還不斷優化購物環境，增加產品種類等，令來來超市變成老少皆宜的購物消閒好去處。曾憲程表示，同行之間的競爭在所難免，但「來來」有着清晰的定位和優質的服務，希望在澳門業界良性競爭的環境下，各自充分拓展不同的消費群。

2006年7月，「來來」開設了面積高達50000呎的旗艦店和來來集團的辦公大樓，這是令曾憲程最喜悅的事。他憶述，由於當時集團人手不足，從大樓的設計、貨架的擺設、貨品的篩選以至電腦的安裝等，曾憲程都盡心盡力，親力親為。當時為配合「來來」——「親切購物新感受」的口號，旗艦店開幕期間更以贈送名貴房車、電單車、免費瘋狂掃貨一分鐘等活動吸引顧客，開幕盛況成就了一時佳話，來來超級市場的品牌更因此而「震撼」全城、深入人心。

品牌秘笈

秘笈一：定位準確 形象鮮明

來來超市寬敞舒適的環境、科學的管理以及統一、鮮明的品牌形象令顧客印象深刻。每當您進入來來超市，店內的廣播便不停向您傳遞「來來超級市場，親切購物新感受」、「密密嚟來來，精彩Jcso不斷來」等琅琅上口、通俗易懂的歡迎語。然而，最令澳門人有共鳴的是「來來超級市場係澳門人嘅超級市場」這一句深入民心的口號。

秘笈二：遍佈全澳 貼心便利

經過10多年的積極拓展，來來成功將消費網遍佈全澳各區，也不斷摸索市場和區域動態，因應不同時期、不同區域消費群的需要，對貨品作出適當的調整和革新。為市民帶來最貼心便利的服務，現時的來來超級市場流通的商品多達3萬多種，其一站式的購物環境，更為澳門市民帶來了不少便利和多元化購物的新感受。由於來來超市的貨品種類繁多，且有信心保證，不少自由旅行者也喜歡到來來超市「入貨」。

秘笈三：服務到位 科學管理

「來來」重視服務質素和科學管理是企業成功的秘笈之一，近年來，來來推出了會員Jcso卡，期望藉此鞏固老客戶，廣泛吸納更多新客源。

來來超市的旗艦店還擁有全澳第一個倉儲式車庫，顧客只需將車輛停在倉儲式車庫入口指定的停車位，車庫便會在電腦系統的控制下，將車輛存放於車庫未被停泊的車位內，讓顧客可避免難以泊車的煩惱，安心到超級市場內購物。

此外，「來來」超級市場全線分店均引進物品寄存櫃，成為全澳首間推出該項服務的超市，寄存櫃全自動操作，顧客可在櫃內免費寄存物品，以免在超級市場內有財物遺失。

同時，「來來」也十分配合環保。為鼓勵消費者減少使用膠袋，來來超級市場自2008年起，還帶頭參與澳門消費者委員會的無膠袋日計劃，於每月28日頭提醒顧客自備購物袋購物，彰顯企業責任，宣傳環保意識。



■來來超市已有分店24間



■來來擁有一支近500人的優秀服務團隊