从买枕头的小故事谈物流平台的衍生服务

最近睡眠不太好，想是不是枕头的问题，那么换个枕头来试试；睡觉的事，专业莫过于干住宿的宾馆，之前出差住得经济型酒店汉庭睡着还不错，枕头就三四个、床很软，睡着感觉很舒服；那么，专业的事还要找专业的人和机构；但汉庭是做住宿的，它卖枕头吗？

网络是很方便的，百度一下，到汉庭的华住官网去看，倒真没发现商城之类的，但在百度知道之类的问答上，发现一个人说经历，也是感觉在汉庭住宿时感觉枕头不错，她是到汉庭门店去买了一个枕头，感觉性价比不错……既然官网没有渠道，我想还有其它几种途径：汉庭400客服电话、汉庭APP、百度地图附近搜索功能找到附近汉庭门店去买；早上比较早，我就下载了一个汉庭的APP，发现居然有个华住钱包，里面有商城的功能，有几件商品，包括一个枕头，比某猫上便宜399元；既然有这个渠道，我就在APP上买了，微信支付，加上好久前住宿的积分还便宜了近20元钱。

这是关于枕头需求的产生、消费认知过程、渠道认知、质量及售后相关的情节；先来总结一下关于买枕头这件事的启示，有几点：

其一、做最专业的事：本案例中睡眠有问题就想到枕头有问题，枕头有问题就想到自己好的体验，好的体验就指向专业做睡眠的汉庭宾馆，这就是所谓的“消费认知”；同样，空调我们首先想到格力，网上买东西我们第一想到是淘宝，出门打车我就打开滴滴，查找内容我就选百度……这些品牌都是以其专业及高频使用建立了消费者的第一认知。

其二、主业衍生和需求挖掘：以上我买枕头想到在汉庭住宿用过它家枕头的感受，汉庭主业是住宿，枕头是其主业中一个服务工具，但因为这个工具是必不可少甚至影响其主业服务品质的关键因素，因为其对接一手消费者、及时的使用反馈、自己的研究等因素，以及大量需求带来在采购上的集采效应，所以，在主业衍生的枕头上，他们也是“实践出真知”的真正专家；一定会有曾经的用户赞扬过它的枕头、留言能否买一个家去、汉庭也一定研究过这是不是一门生意、如何对待这门生意等等；最后，枕头作了一个品类在汉庭的商城中出现，从内需外求来说，这本身就是从主业的衍生的需求的再挖掘。再比如：汉庭买床、卖夜灯、卖防滑垫（多年前我就觉得这个好，但普遍百姓可能没他们的渠道和专业）、卖抽水马桶、卖床垫、被套、毛巾等，或者提供小户型装修方案，我想这些他们有极丰富的经验和资源能力，如果延伸开来，一定会开创许多的生意。

其三、渠道建设：我这次是通过汉庭的APP上的商城实现了我的购买，我相信打他们400电话或到他们门店中也能实现获取信息、实现购买，我没有再细探究，我想，除了以上渠道，如果汉庭将枕头等衍生产品作为一类关注的产品进行销售，还有包括通过其它平台导流（比如在天猫、京东、纺织服装平台、携程、驴妈妈等上开专卖店、进行导流）等都是渠道，不一而足。

其四、品质及售后：汉庭将枕头作为商城一个品类，我想绝对不是图卖一点短钱，增加营收，他要通过枕头来实现对主业的补充、升华其综合服务能力，甚至也会深度开拓出新的细分产业服务品类；从住宿产业向睡产业拓展。

以上谈得是枕头的事；我想从这件事谈对物流平台建设的启发；也按上面套路，列四点。

首先，物流平台的主业，或是做好信息撮合，或是提供信息化支撑，或是连接产业链条，或是实现三流合一等等；对物流平台来说，无论是哪个细分领域，或是想做产业链条，最终还是要做到极其的专业化，这是基础和根本；是否也能如上面说到的，说到车货匹配物流平台就想到某某？说到信息化支撑想到我？说到服务产业链条想到你？能建立起一种消费认知，这是关系平台发展和生存的大事。

其次，物流平台在做到消费认知后，对用户衍生需求的思考和挖掘，比如司机品质、信用认证的服务项，关心商业机密的货主的安全物流服务项，运价指导体系项，新用户的专业解决方案项等等，这些都是物流平台主业以外又是构成物流平台专业性的细分领域，是否也如“宾馆的枕头”一样细分出来？用平台的主业专业性来背书细分项的专业可信力度？这些都是物流平台可以思考的点；还有其它“宾馆的枕头”，可以再思考思考。

第三、细分项之渠道建设：上面列举的物流平台的司机、货主、专业方案、运价指导等细分项，通过什么样的渠道最快、最合适地抵达其真正需求方呢？借鉴“枕头的故事”，首先，物流平台的体系是一个渠道，通过平台的产品体系、市场渠道、销售渠道将衍生服务项更方便、更快地展现给需求方；还有，通过和地方政府、行业协会、互补平台、关联产业链进行共享、连接，都是实现物流平台细分项渠道建设的方法。

最后，物流平台衍生服务项的品质及售后，同样，我们做了这些服务和产品，也不只是单纯地增加平台的营收，我们是通过衍生项的专业服务来和主业的专业性互补，实现用户更深度的服务，增强客户的粘性，拓展平台的口碑效应；当然，主、辅业随着时代的发展、公司战略定位的变化，甚至会发生颠倒，最起码，有很大的可能将衍生项作成新品类、新服务项，发展成新的细分服务支柱；会更加完善平台的产业体系服务能力。

枕头和物流平台只是两个小故事；通过小故事，相信对商业逻辑的思考有一定的借鉴意义；其它的商业版块这样的故事又是什么样的呢？