

# 老年“剁手族”迅速崛起 看看大爷大妈们爱买些啥！ 专家提醒老年人网购应甄别营销套路

不用轧马路,不用挤人群,还可货比三家。如今,网上购物已经成为不只是年轻朋友的“专利”,很多中老年人朋友也不甘落后,积极加入网购行列,开始追赶着这种时尚。进入6月中旬,便有一大波节日来袭,前有“人造节”618、年中大促,后有端午节、父亲节、世界杯等元素加码,左右夹攻的趋势下营销套路可以说是花样百出,面对层出不穷的招数年轻人尚且招架不住,中老年人在网购时如何避免掉入促销陷阱?

文 / 本报实习记者刘娇



## 每100个老年网民中有4个爱网购 苏州中老年购物力max

朋友圈里有个段子:“你现在每天刷着微博逛着淘宝干着老年人都会干的事,要青春有什么用?”虽然这是句玩笑话,但却说明了现在的老年人完全是与时俱进,“早上遛鸟晚上广场舞”的生活并不是全部,他们也在学习和渐渐熟悉网络,和年轻人一样追赶着潮流的步伐。

根据中国互联网信息中心一项最新调查,全国50岁以上网民占网民总数比例已近10%。国内老年网民数量达5000万。这5000万人中又有超过175万的人是网购用户。

而苏州中老年的购买力也不甘示弱。同样这项数据显示,全国网购用户统计中,中老年网购最多的十大城市中,苏州的“老年网购军团”也上榜,可谓战斗力惊人。这部分主力军大多是“90后”和“80后”的爸妈,他们深受子女影响,没事也爱去淘宝天猫逛逛。而在男女比例上,调查数据和大环境一样,女性人数都要高于男性,差距在10个百分点左右。

还记得今年这则轰动一时的招聘启事吗?年薪40万!淘宝招60岁以上老人淘宝体验官。这个招聘据阿里最终给出的数据显示,共收到了3000多份应聘简历,男女比例约为3比7,而最终面试成功的全都是高知老人,类似清华爷爷北大奶奶,年轻人看完只想默默献上膝盖。

大张旗鼓招聘中老年的电商体验官,足可以看出电商非常重视中老年的增量市场,而此前上线的所谓子女为父母开通亲情账号等活动,也是希望在中老年市场上发力,增加中老年人在网购上的消费。不过业内专家表示:这些活动,固然有经济利益的驱动,但客观上也为老人们尝试电商等新生事物,提供便利和学习示范作用。

## 银发族纷纷转战网购 中老年人的购物车里都装的什么?

既然老年人的购买力已经在电商网购中占据一部分比例,那么中老年人的购物车里究竟装的是什么呢?记者经过终端调查发现,老年人网购的产品恰恰和预想中不太一样。

在某电商平台,类似按摩仪、浴足器等针对老年人的产品销路颇广,但是看完商品评论或者买家秀就会发现,这部分商品几乎都是年轻人父母或者为老人所购买的,而记者在商家沟通后也验证了这一调查结果。也就是说,一些针对

老年人的产品,往往网购者并不是老人。那么,老年人在网上喜欢买些什么呢?

记者在和多个老年网购达人交流后发现,他们的购物清单里最多的其实是大米、油、卫生纸等日用品。

这些日常用品随处可以买到,为什么要选择网购?

“拎不动啊,网上买能送到家里!”老人们近乎相同地回答。大米、油的分量不用说,卫生纸体积大,不好拿。

“年纪大了,买日用品也很累。最近的超市,走路过去要15分钟。今天要是买了一袋米,别的都不敢买了。网上买送货上门,价格也不高,不用自己搬多好呀!”记者了解到,多数网购老人由于年龄增大,腿脚不方便,子女又不在身边,所以购买必备的生活用品如大米、面条、食用油等就成了他们的头等大事。“自从学会网购后,重东西就没去店里买过了。”

除了生活日用品,还有一波银发族是因为日常不太方便买到或者实体店价格虚高的商品而选择网购。

“跳舞的舞服、宠物的用品、孙子玩具都是选择网购的商品。”家住高新区狮山街道的史阿姨几年前就学会了网购,在女儿的帮助下现在已经成了网购达人,几乎每天都会用手机上的购物软件看看有没有合适的物品可以购买。

史阿姨退休后在家照顾孙子,“前段时间给孙子买了个仓鼠的笼子,实体店要400多元,我在网上买的不光质量好功能还多,才89块钱。”问及近期618等诸多线上活动的购物清单,作为老年拉丁舞爱好者的她表示已经看中了一套漂亮的舞衣,但是最多的还是买些生活用品,像电子数码类的商品,虽然优惠看似很大,但还是不敢买。

## 学不会、怕被骗、维权难 三大“拦路虎”挡住了一批老年消费

银发族中确实不少网购达人,但不愿意使用网购的老年人也不在少数。那么在这种互联网影响生活的大环境下,究竟是什么让他们难以触网?

记者了解到,一部分老年人有心愿学习网购,但现实是老年人缺乏畅通的渠道学习新技术。家住合景领峰的秦大爷告诉记者,他很想学着使用这些新技术,多次向儿子请教,但毕竟反应慢,儿子教了他几回没学会,就显得很不耐烦,他自己也有被嫌弃的感觉,不想学了。

除了学不会,多数老年人不敢触网还有一个原因是“怕被骗”。记者发现,谈及网络购物、手机银行等涉及财务功能

的互联网应用,几乎所有老人都有一个共同的担忧——“怕被骗”,尤其要“绑定银行卡”,这一关让很多老年人望而却步。比如70多岁王旭老人就直言,虽然对网上购物感兴趣,但就怕自己由于一时疏忽,造成网上银行卡里的钱被盗窃。

随着越来越多的老年人加入到网购大军之中,与之相关的投诉也随之增多。中老年消费者在网购维权上还处于弱势群体。而消保委的数据显示,有网购经历的中老年遭遇过纠纷的占43%。老人网购遇上“麻烦事儿”的概率不低。在遭遇纠纷时,67%的老人需要寻求他人的帮助才能解决。

前段时间,刘阿姨趁着“五一促销”,在网上买了一台电饭煲,可是买回来不到十天就不能用了,更让她气愤的是,当她和卖家尝试交涉的时候,却遭到对方的蛮横拒绝,甚至玩起了“网上蒸发”。刘阿姨束手无策,只好让女儿来帮助维权。虽然事情最终解决了,但是这个阴影一直留在刘阿姨的心里,导致她现在网购非常谨慎。

## 新一波年中购物节来袭 中老年人要玩转网购应该注意什么?

随着6月18日年中大促的临近,各大电商铺天盖地的广告已经刷屏。尤其这个月增加世界杯、端午节、父亲节等元素,更是为年中大促加码。商家促销手段纷纷推陈出新,“打折”规则更为复杂。银发网购族要参与这场血拼,必须得提得十分警惕,苏州市消保委朱佳斌分析了常见电商的促销手段,为中老年人网购做适当的提醒。

## 烧脑优惠“捕鱼”理性消费制定购物计划

“买东西比考试还难”“看完各种活动规则,我焦虑了”“据说这是最难的一届促销手段”……按照往年电商购物节的经验,与瞬时成交量一起翻番的,是消费者对电商平台“烧脑优惠”的吐槽。

“优惠其实是一种定价策略。”一位电商营销策划人说,每一种定价都是为一定的目标客户设计,因此,可以说“每一项优惠背后都有套路”。

比如,“预付定金”是为了提前锁定客户,“满99减10”是为了让顾客凑单,“逛品牌抽奖”是为了向品牌商家引流……面对眼花缭乱的促销活动,苏州市消保委朱佳斌提醒,消费者尤其是中老年消费者应保持理性,根据自身需要制定购物计划,认真研究今年“打折”规则;在购买商品前,应关注商品的价格变化,多渠道比较商品的价格情况,不要被明显的低价所误导,被虚假折扣迷惑;对于预付定金的商品,要充分了解定金膨胀金的规则,特别提醒要留存活动页面截图。

## 电商“定制版”猫腻货比三家严防假货次品

“我跟家人在线下家电卖场中看中了几款大家电,结果电商上怎么都找不到同款,明明看照片外观、功能基本一模一样,但型号字母就是有区别,有的就只差一位。不过电商上面的价格真的便宜好多!”正在装修新家的徐小姐告诉记者。

例如近日因世界杯而畅销的大屏电视,线上卖4000出头,而线下一台外观几乎一模一样的却要贵出近2000元。柜台售货员告诉徐小姐:“选家电不能只看外观,两台电视一点也不一样,线上卖的是专门为电商定制的版本。电商定制版虽然便宜,但用料也会差很多。”

“近年我国电子商务迅猛发展,但也存在售假问题,其中数码产品、鞋包成为‘重灾区’。”苏州市消保委朱佳斌表示,网购时无法看到实物,极易出现货不对板、假冒伪劣等问题。

为此,朱佳斌提醒消费者,尽量选择正规的电商平台,切勿随意点击网站链接及广告。要做到货比三家,如有实体店,可到实体店了解相关标价和折扣信息。保留购物凭证、交易记录、与商家聊天记录等,便于日后出现纠纷时维权。

## 注意保护个人支付信息

年中大促作为网购高峰期,也为不法分子实施诈骗提供“机会”。消保委朱佳斌提醒中老年网购族,网购支付时应尽量使用第三方支付平台或者货到付款,避免私下交易;通过电话、短信等形式接到的退款、网址链接等内容要多方核实,谨防诈骗;不要向陌生人提供自己的银行卡号码、姓名、身份证号等信息,防止信息泄露或银行卡盗刷;此外,不要随意扔快递包装,应将快递单上的个人信息撕掉再丢弃。对贵重物品要进行保价,尽量先验货再签收,尽量保留快递相关凭证。