

Neocrm 销售易

# 私域运营，助“疫”业绩增长

赋能疫情常态化下的实体零售转危为机

舒建平

智慧零售运营业务负责人

# 讲师自我介绍

10年以上零售经验私域运营专家



舒建平，拥有百余场区经店长导购等终端培训实战经验。擅长：实战带教、企业内训、私域咨询、全域流量营销策略。

## 服务品牌

YOUNGOR  
雅戈尔

苏宁易购

林清轩®  
forest cabin

肆拾玖坊

IDEE  
一代眼镜

Balabala  
童年不同样

互丰  
SINCE 1938  
LifeFun

Rinnai  
林内

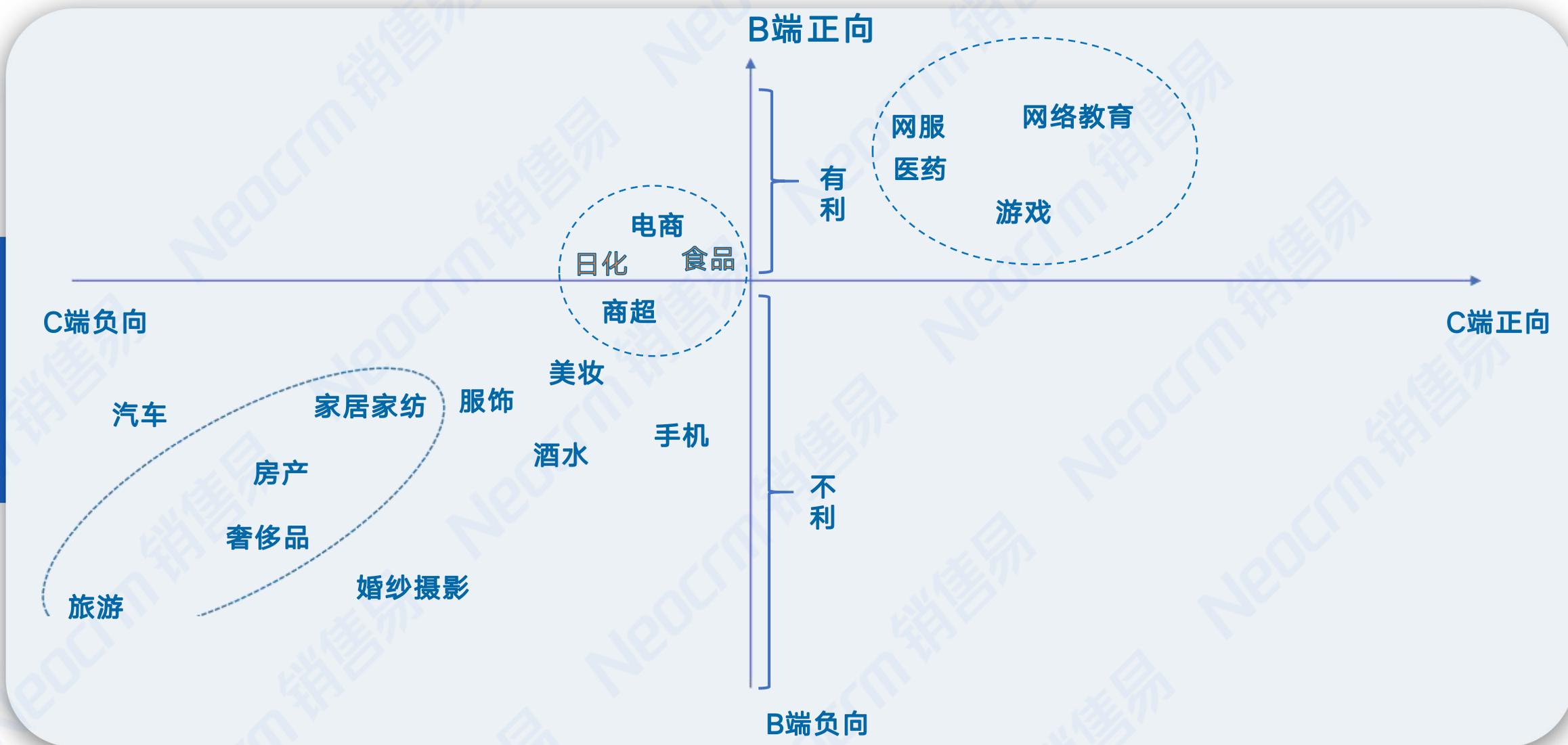
JNBY  
江南布衣

水星家纺

## 成功案例

- 巴拉巴拉当月破1000万，加盟商月破3000万
- 劲霸线上线下业绩同比145%
- 林内线上线下目标达成率161%
- 艾莱依线上线下业绩同比157%
- 江南布衣小程序开业前三个月超1200万业绩

# 疫情对不同行业的正负向影响



# 疫情常态化零售品牌的运营策略是什么？





## 品牌如何搭建智慧零售私域流量池

助力企业实现与消费者、经销商、供应商的直接连接

# 零售品牌私域流量池搭建



# 零售品牌全渠道触点布局

线上

公众号、消息通知、卡包及搜索栏

线下

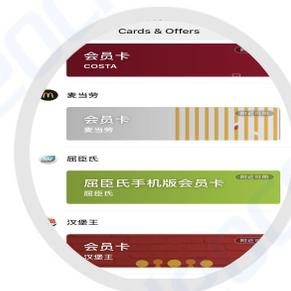
门店物料、户外大屏、一物一码

社交

朋友圈、微信好友、导购

商业

微信广告、KOL、IP合作



线上触点



社交触点



线下触点



商业触点

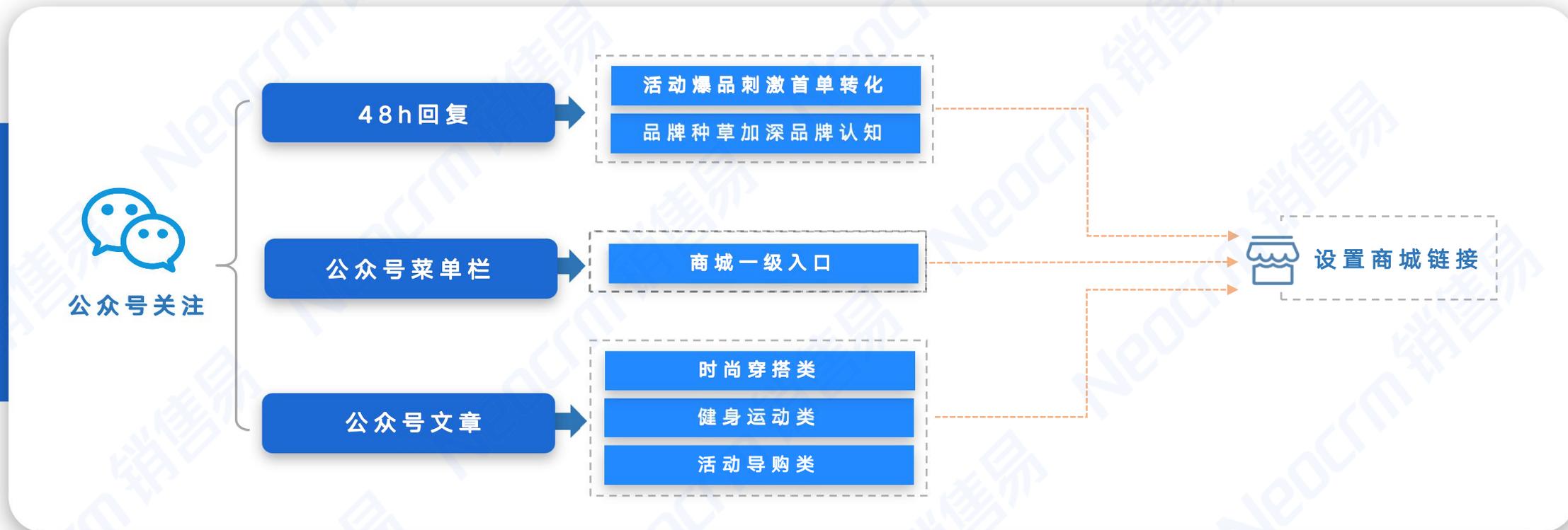
全渠道触点



## 零售品牌如何做好私域获客引流

助力企业实现与消费者、经销商、供应商的直接连接

# 公众号配置引流



# 线上社群引流

## 线上触点



公众号菜单栏

公众号自动回复

公众号文章

小程序商城

## 活动扫码



企微活码名片

- ◆ 20元无门槛优惠券
- ◆ 100元优惠券
- ◆ 一年4次免费清洗保养
- ◆ 下单备注暗号送惊喜礼品

自动弹出社群二维码

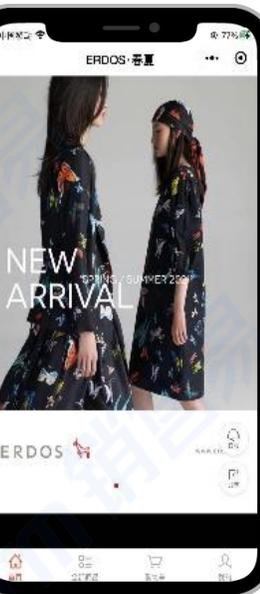
## 成为企微好友



## 用户进群



在线沟通



访问小程序商城

# 多触点预热直播引流

## 朋友圈

痛点文案  
直播宣导图片

## 导购好友私聊

核心用户  
精准触达

## 品牌自有社群

高频多发内容  
组合唤醒

## 公众号图文及菜单

固定入口配置  
形成直播心智

## 小程序首页

Banner引导  
订阅直播

### 导购侧私域流量池传播



直播期间内通过导购朋友圈转发直播二维码，朋友圈预热活动，好友私聊

### 引导订阅关系



#### 群内发送直播链接

- 利用自有流量入口，加入公众号二级菜单；
- 直播素材活动介绍，主动侧访问为直播引流。



#### 针对性群活动配置

- 通过引导至小程序首页直播Banner，订阅消息，通过群公告直播开始前通知提醒抽奖转发



# 朋友圈广告多链路引流

公私域链路拓充  
全方位为直播引流



# 视频号短视频引流

点赞	社交传播	热门测试	评论	查看链接	查看主页	完播率
基础点赞数量	有多少好友为你点赞	赞播比=点赞量除以播放量	自己的评论和引导	公众号文章停留时长	观看其他视频时长	自动播放停留时长
持续点赞数量	好友的好友是否点赞	关播比=关注量除以播放量	激发评论区讨论	进入公众号人数	观看其他视频数量	完播比例
粉丝点赞数量	1:20平均比例	评播比=评论量除以播放量	扶持热门评论		主页停留时长	看完后是否评论
陌生人点赞数量	1个好友带来20次播放		及时回复评论			看完后是否看号主其他视频
第一个小时点赞数量			再次回复评论			看完后是否查看首页
第一天点赞数			点赞优秀评论			看完后是否点赞或转发
第三天点赞数量						
粉丝的粉丝点赞数量						
热门流量点赞数量						

# 终端门店引流

## 终端门店引流方法

线下触点



- ◆ 导购胸牌
- ◆ LED屏
- ◆ 台卡
- ◆ 海报
- ◆ 包裹卡

活动扫码



- ◆ 20元无门槛优惠券
- ◆ 100元优惠券
- ◆ 一年4次免费保养
- ◆ 下单备注暗号送礼品

成为企微好友



自动弹出社群二维码

导购打标签

用户进群



在线沟通

消费者  
进入门店

再次到店



离店  
唤醒

访问线上商城





## 零售品牌如何做好私域流量转化留存

助力企业实现与消费者、经销商、供应商的直接连接

# 公众号流量留存转化运营

## 关注后定制欢迎语（举例）

## 欢迎语通路设置建议



关注公众号



- 推送小程序优惠券
- 推送引导注册会员
- 推送导购二维码
- 推送社群二维码
- 推送直播信息

# 公众号流量留存转化运营



## 前期准备

- **项目分析**
  - ✓ 微信公众号\商城现状
  - ✓ 客户现有社交影响力
- **背景分析**
  - ✓ 客户项目宏观市场处于怎样的发展态势
  - ✓ 能够与客户需求关联起来的发展趋势都要那些
- ✓ 竞品分析
- **运营方案**
  - ✓ 内容切入点分析
  - ✓ 活动轴线



## 中期运营

- **平台搭建**
  - ✓ 微信公众号+小程序渠道建立
  - ✓ 平台展现系统建立与优化
  - ✓ 个性化商城系统设计与优化
- **内容运营**
  - ✓ 内容定位、内容策划、内容撰写，属性包装、内容分发
- **活动运营**
  - ✓ 粉丝互动引流、店铺促销转化、特色活动促活
- **流量运营**
  - ✓ 广告投放、打通公域私域、异业合作



## 后期复盘

- **宏观数据**
  - ✓ 粉丝增量
  - ✓ 图文数据
  - ✓ 效能（商城）
- **营销事件**
  - ✓ 落地
  - ✓ 周期
  - ✓ 反馈

# 公众号流量留存转化运营



# 企业微信社群流量留存转化运营

线上线下载道  
个人号二维码

添加自动回复  
客户扫码进群

规范社群运营

客户标签  
企业朋友圈

SOP  
周期性运营

数据复盘  
营销活动总结



基本设置



运营+营销

# 企业微信社群流量留存转化运营



## 品牌定位分析

- ✓ 行业定位调研，同行比较分析
- ✓ 目标客户群体生态研究
- ✓ 品牌定位分析报告



## 个人号打造

- ✓ 个人四件套：头像、签名、背景、昵称
- ✓ 个人号分析定位
- ✓ 个人朋友圈落地：朋友圈发布纲要1篇



## 社群定位及分类打造

- ✓ 基于业务、用户、产品等不同类型的社群特点分析报告和运营规则



## 社群引流

- ✓ 公域流引流
- ✓ 公号、官网、线下展示物料等社群引流入入口设置
- ✓ 朋友圈引流裂变活动



## 社群管理

- ✓ 社群运营体系
- ✓ 社群活动体系



## 社群运营培训指导

- ✓ 管理员的社群运营培训课程
- ✓ 社群运营全程实操指导



## 社群实操

- ✓ 文章集合页推送
- ✓ 话题互动
- ✓ 关键词自动回复
- ✓ 趣味游戏
- ✓ 社群运维
- ✓ 社群数据分析

# 朋友圈广告流量留存转化运营

## 企业微信导购添加路径说明



点击  
按钮



点击  
浮层



# 私域直播流量留存转化运营

## 直播前全方位备战



### 团队整合就位

活动搭建

选品技巧

直播营销

视觉营销

客服支持

团队分工

### 全渠道宣传蓄水

公众号广告

公众号图文

导购朋友圈

导购1V1

社群群发

门店宣传

视频号入口

商城预告

其他渠道

## 直播中强化互动留存



### 开场抽奖提升活跃

吸引持续关注

激发分享积极性

### 商品利益点带动转化

秒杀

折扣

体验价

### 优惠券引导促留存

口播引导联系客服

推送群二维码

推送优惠券

## 直播后沉淀私域资产



### 主播口播引流用户

产品及优惠信息

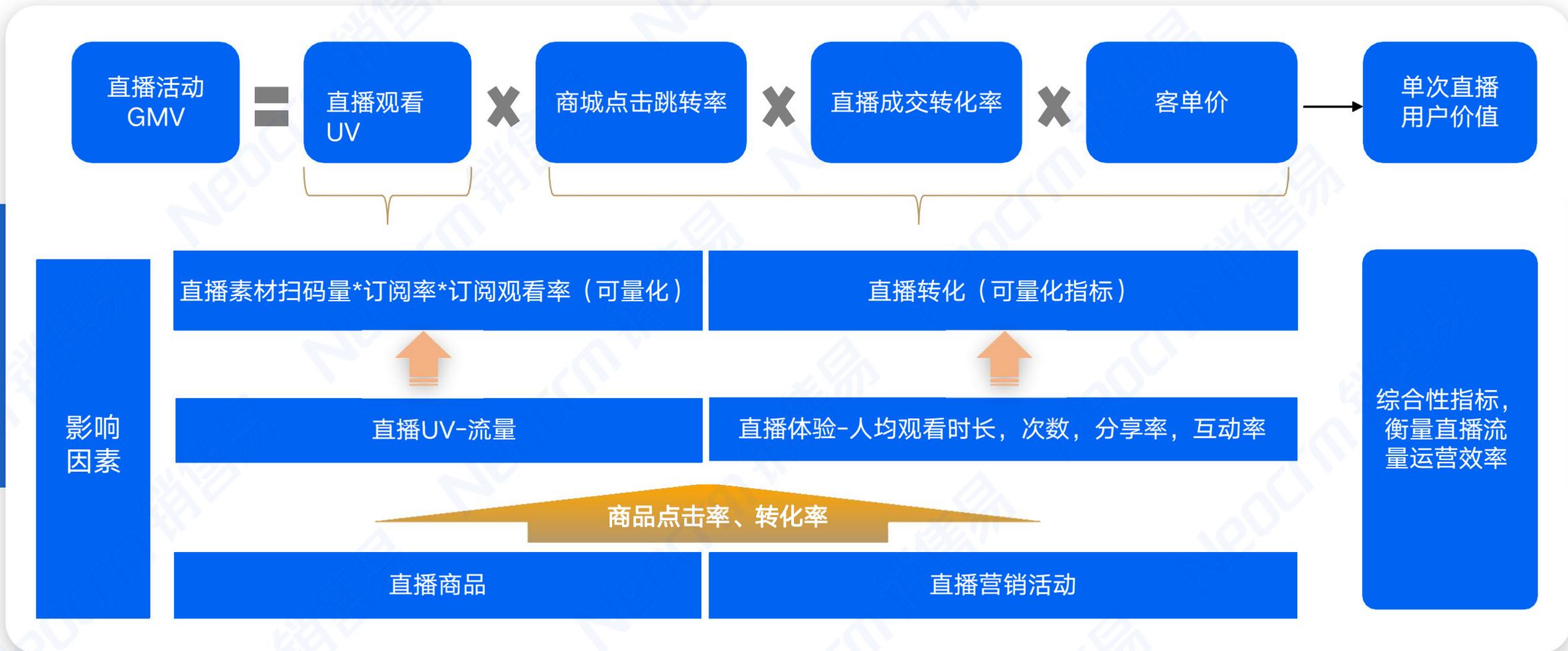
粉丝群

沉淀客户

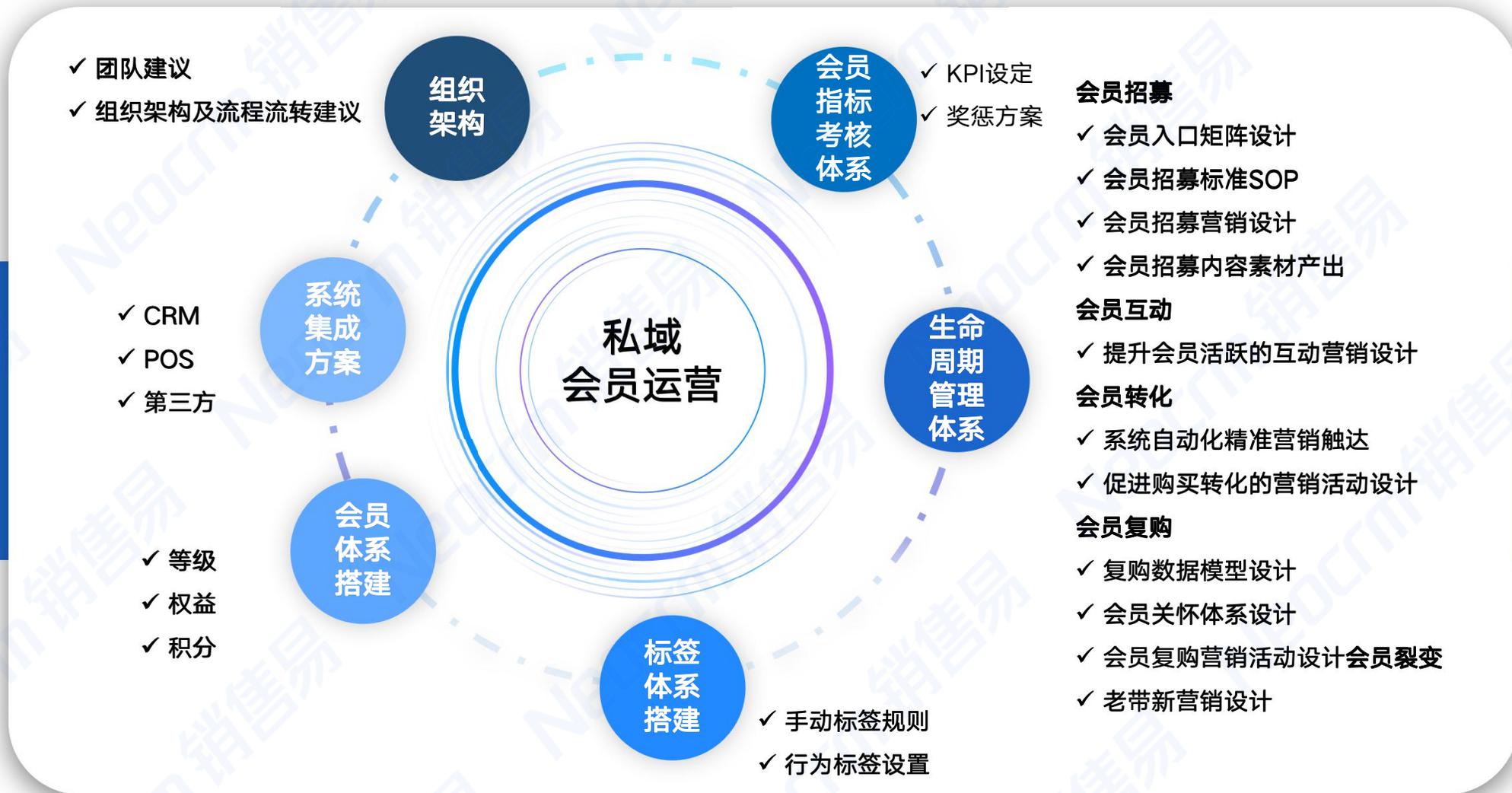
二次触达

私域流量池

# 私域直播流量留存转化运营



# 私域会员流量留存转化运营





## 销售易助力零售品牌做好私域运营

助力企业实现与消费者、经销商、供应商的直接连接

# 销售易运营服务助力私域运营

## 运营支持

### 小程序商城开店运营服务

#### 私域基建

系统配置支持服务

终端需求调研

小程序申请注册服务

小程序直播配置服务

公众号相关配置服务

视频号对接相关服务

微信搜一搜对接服务

微信支付申请注册服务

企业微信相关配置服务

易店第三方账号配置

销售易POS相关配置

运营驻场支持

会员权益、积分运营SOP

销售易易店建店SOP

私域触点链路设计SOP

私域用户标签操作SOP

私域用户拉新裂变SOP

私域运营营销活动SOP

全渠道用户分层运营SOP

私域流量增长策略SOP

## 终端带教

### 集中培训

### 门店带教

#### 业务在线化

“门店助手”app培训

企微社群拉新SOP

“批发商城”培训

企微标签化带教SOP

“POS收银”培训

门店数字化物料规划SOP

“导购助手”培训

数字化场景话术带教SOP

企微原生态能力培训

沉睡用户激活带教SOP

企微社群运营培训

视频号主播直播SOP

客情维护技巧培训

视频号直播带货脚本SOP

视频号直播带货运营培训

视频号直播运营复盘手册

## 全域营销

### 常态化活动与大促营销活动

#### 经营在线化

内容运营

用户运营

场景运营

流量运营

社群运营

直播运营

#### 全域营销活动爆破

线上线下药营销活动策划

全域营销活动启动大会

营销活动落地培训与驻店带教

全域整合营销活动项目复盘

# 运营支持助力品牌私域运营



# 终端带教助力导购私域运营

导购必备四大能力模型，赋能云店规模化推广



## 客户洞察能力模型

### 洞察客户属性

- ✓ 消费者背景洞察
- ✓ 消费者身份识别
- ✓ 消费者兴趣判断
- ✓ 消费者沟通话术
- ✓ .....

## 邀约客户能力模型

### 客户招募能力

- ✓ 消费者逛店阶段招募
- ✓ 消费者离店阶段招募
- ✓ 消费者咨询阶段招募
- ✓ 消费者购买阶段招募
- ✓ .....

## 数字营销能力模型

### 门店助手主动营销

- ✓ 消费者用户预约情况
- ✓ 消费者购物车状态判断
- ✓ 消费者分层标签梳理
- ✓ 消费者定点主动营销
- ✓ .....

## 社群运营能力模型

### 社群运营赋能转化

- ✓ 常态化维护群
- ✓ 活动临时爆破群
- ✓ 社群营销SOP操作规范
- ✓ .....

# 全域营销助力品牌业绩增长

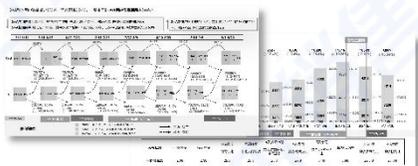
结合不同运营阶段需求  
策划不同类型活动



完整跟进活动全链路  
事事有交代, 件件有找落

活动名称	开始时间	结束时间	负责人	状态	备注
0元购走	2023-10-01	2023-10-05	张三	进行中	
扭蛋机	2023-10-01	2023-10-05	李四	进行中	
限时秒杀	2023-10-01	2023-10-05	王五	进行中	
会员价	2023-10-01	2023-10-05	赵六	进行中	
满减券	2023-10-01	2023-10-05	钱七	进行中	
折扣券	2023-10-01	2023-10-05	孙八	进行中	
代金券	2023-10-01	2023-10-05	周九	进行中	
商品兑换券	2023-10-01	2023-10-05	吴十	进行中	
分享砍价	2023-10-01	2023-10-05	郑十一	进行中	
满减满折	2023-10-01	2023-10-05	冯十二	进行中	
多人拼团	2023-10-01	2023-10-05	陈十三	进行中	
满赠	2023-10-01	2023-10-05	褚十四	进行中	
加价购	2023-10-01	2023-10-05	褚十五	进行中	
第N件M元/M折	2023-10-01	2023-10-05	褚十六	进行中	
N元任选M件	2023-10-01	2023-10-05	褚十七	进行中	
幸运抽奖	2023-10-01	2023-10-05	褚十八	进行中	
秒杀	2023-10-01	2023-10-05	褚十九	进行中	
会员卡	2023-10-01	2023-10-05	褚二十	进行中	
会员积分	2023-10-01	2023-10-05	褚二十一	进行中	
会员充值	2023-10-01	2023-10-05	褚二十二	进行中	
多时段折扣	2023-10-01	2023-10-05	褚二十三	进行中	
促销	2023-10-01	2023-10-05	褚二十四	进行中	
商品特价	2023-10-01	2023-10-05	褚二十五	进行中	

洞悉商品\业绩\门店\导购等  
多维度进行数据沉淀数字资产



## 1、多元的活动策划方案

### 常规活动

- 会员价
- 满减券
- 折扣券
- 代金券等

### 拉新活动

- 商品兑换券
- 分享砍价
- 满减满折
- 多人拼团等

### 新品活动

- 满赠
- 加价购
- 第N件M元/M折等

### 复购活动

- N元任选M件
- 幸运抽奖
- 秒杀等

### 节日活动

- 会员卡
- 会员积分
- 会员充值等

### 特殊渠道投放活动

- 多时段折扣
- 促销
- 商品特价等

## 2、详尽的大型方案执行落地规划

### 预热期

- 活动选品/上架节奏
- 店铺装修
- 终端激励方案/动员大会
- 活动流量布点方案

### 爆发期

- 商品上下架操作
- 门店业绩看板实时分析
- 社群导购与逼单话术
- 动态调整活动礼品/流量入口

### 返场期

- 商品库存盘点
- 价格策略调整

## 3、深入的数据复盘 指导后续运营决策

### 业绩

- GMV分析 (商品top、客单\连带)
- 券核销率\券业绩占比等

### 用户

- 活动参与率\转化率\分享率\裂变率
- 3日留存\7日留存\新老客户占比\会员占比等

### 门店导购

- 门店开单率/导购开单率/素材发送率等

Neocrm 销售易

# Thank you

欢迎各位朋友添加我的企业微信

