新零售用户经营的逻辑与实践

柒牌集团CIO兼董事长助理 刘一定 2021年3月13日

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

目录

1 WHO/我
2 WHY/道
3 HOW/法
4 WHAT/术与器

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

目录

1 WHO/我
2 WHY/道
3 HOW/法
4 WHAT/术与器

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

柒牌集团简介

MR.SEVEN & FRIENDS

年销售额70亿+

拥有员工10000+

获得行业内多项荣誉

专卖店3000+

世界品牌实验室揭晓最新“中国500最具价值品牌”排行榜，柒牌品牌价值达到652.36亿元，位居第80名，连续17年领跑中国服装行业品牌阵营！

2021全国消费零售CIO大会

WHO AM I?

刘一定

现任柒牌集团CIO兼董事长助理、
信息数智化创新中心负责人
服饰头部企业十七年
家居头部企业四年
主导过SAP、DRP、O2O、SCRM、SRM、MES、MTM、中台等大型信息数智化转型项目的成功规划及落地。

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

柒牌信息数智化创新中心

使命： 五个在线：用户在线、员工在线、商品在线、服务在线、管理在线
两　最：为业务创造最大价值，为用户提供最佳体验

愿景： 成为服装行业最佳信息数智化创新团队

价值观： 以用户为中心 | 诚信廉洁 | 务实创新 | 成人达己 | 开放学习 | 主动进取 | 高效协同

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

柒牌近三年信息数智化战略：123

1建平台

柒牌数智化平台

2强机制

项目管理机制

流程管理机制

3通流程

供应链全流程

商品运营全流程

用户经营全流程

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

目录

1 WHO/我
2 WHY/道
3 HOW/法
4 WHAT/术与器

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

新时代对传统服装行业的挑战

不得不做！

获客难

引流获客
精准营销
用户经营

销售难

时尚难以捉摸
市场逐渐细分
需要顾问服务

管理难

批零一体
赋能终端
赋能导购

转型难

零售转型
数字化转型
智能化转型

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

柒牌三让企业目标

应该去做！

三让	让更多人喜欢柒牌	让更多人穿柒牌	让更多人永远穿柒牌
要求	扩大客户数量	实现客户价值	持续实现客户价值
客户感知	认可设计、质量、服务和品牌	买得起、买得值、买得到、乐于穿	引领时尚 满足不同层次需求
关注重点	产品设计 质量控制 销售服务 品牌形象	渠道建设 成本控制 售后服务	洞察需求 快速响应 产品延伸

2021全国消费零售CIO大会

目录

1 WHO/我
2 WHY/道
3 **HOW/法**
4 WHAT/术与器

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

什么是新零售?

新零售=用户经营

从货（产品）场（渠道）人（购买者）
到 人（用户）场（场景）货（商品或服务）

企业经营1.0
经营产品（工厂）

企业经营2.0
经营渠道（批发商）

企业经营3.0
经营门店（零售商）

企业经营4.0
经营用户（新零售）

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

从柒牌三让推导用户经营逻辑

让更多的人喜欢柒牌

- **用户深度研究**
  - 深度研究用户，定期发布用户画像
- **精准广告投放**
  - 和阿里、腾讯、头条系合作，广告大数据精准投放
- **扩大潜客喇叭口**
  - 全渠道获客，构建用户池

让更多的人穿柒牌

- **赋能导购，提升转化率**
  - 构建品牌总部到终端导购的赋能体系
  - 让优秀导购去赋能其他导购
- **社交裂变，老带新**
  - 让活动产生社交裂变
  - 口碑相传，让用户变员工

让更多的人永远穿柒牌

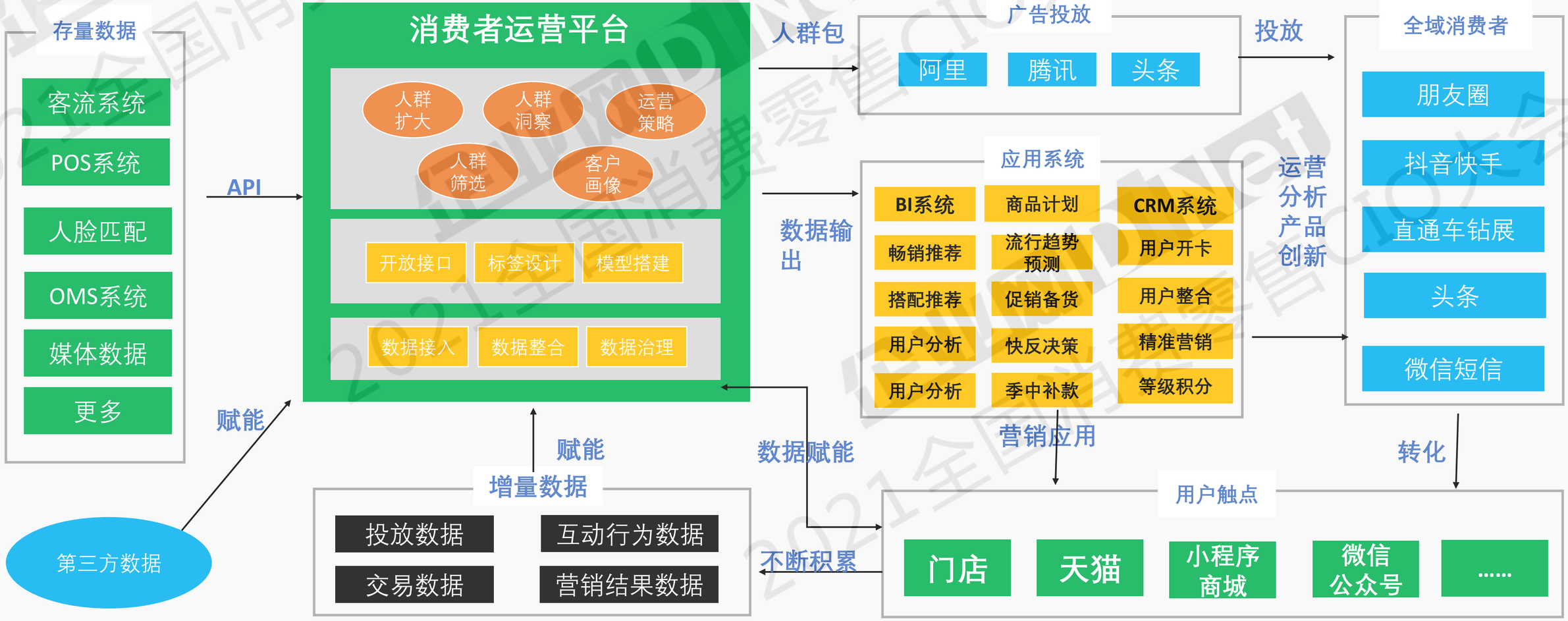
- **经营用户终身价值，提升忠诚度**
  - 储值卡，VIP用户管理
- **通过用户服务提升粘性**
  - 服装搭配服务（围绕柒先生IP）
  - 清洗保养服务
  - 生活方式互动（围绕柒先生IP）
  - 阳明心学/亲子活动/茶文化/红酒鉴赏/马拉松/骑马/书法/篆刻

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

用户经营策略-CDP

打通消费者行为数据，挖掘消费者数据价值。

数据打通 → 数据能力、业务能力、标签能力输出 → 运营场景赋能



2021全国消费零售CIO大会

用户经营策略-标签管理

构建全域消费者用户标签体系。

服装行业标签体系

采集类标签

- 手机号
- 归属地
- Mac地址
- OS系统
- Cookie
- Open ID
- 淘宝昵称
- 性别
- 年龄段
- 常驻城市
- 婚姻状况
- 子女状况
- 家庭人口
- 所属行业

交易类标签

- 入会渠道
- 购买渠道偏好
- 购买时间偏好
- 购买品类偏好
- 支付方式偏好
- 尺码
- 购买颜色偏好
- 价格敏感度
- 促销类型偏好
- 退换货偏好
- 回购周期
- 兑换商品偏好
- 用户年限
- 营销状态

互动类标签

- 互动类型偏好
- 互动渠道偏好
- 互动分享偏好
- 文章点击偏好
- 文章阅读偏好
- 文章转发偏好
- 互动响应度
- 互动参与度
- 日均登录
- 日均活跃
- 互动转化率
- 互动偏好时段
- 推送偏好时段
- 邀请成功率
- 邀请转化率

运营类标签

- 用户活跃度
- 用户生命周期
- 用户价值
- 用户价值分级
- 用户潜在价值
- 用户流失
- 用户营销偏好
- 退订短信状态
- 微信取关状态
- 参与活动次数
- 营销成功率

衍生类标签

- 商品属性
- 商品价值
- 风格
- 上市时间
- 配货区域
- 发货门店
- 品牌认知度
- 门店属性
- 门店规模
- 装修风格
- 门店销售额
- 日均客流
- 转化率
- 客单价

服务类标签

- 投诉渠道
- 投诉内容
- 投诉频次
- 评论渠道
- 评论次数
- 评论性质
- 服务偏好
- 客服服务频次
- 客服服务转化
- 导购服务频次
- 导购服务转化
- 导购招募数

模型类标签

- 客户群体
- 回购可能性
- 客户预流失
- 第一推荐品类
- 第一推荐商品
- 第一推荐渠道
- 第一投放渠道
- 商品价格弹性
- 客户折扣弹性
- 门店销量预测
- 商品销量预测

第三方标签

- 个人气质
- 品牌偏好
- 爱好
- 身份
- 自有车型
- 有无住房
- 出行习惯
- 其它用户
- 旅游偏好
- 烟酒偏好
- 出境频率
- 订阅偏好

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

用户经营策略-全触点数字化运营

用户经营策略-运营策略

	关键点	目的	描述
运营策略	会员招募	提高会员总量	**1、目标分解**：会员招募目标分解到每人每天 **2、招募标准**：熟悉开卡流程、会员权益、礼品使用 **3、招募技巧**：根据各场景及顾客不同身份，制定招募策略
	会员邀约	提升会员活跃与会员贡献	**1、邀约流程**：规范邀约渠道、动作与标准 **2、邀约执行**：会员邀约话术技巧与表情包应用 **3、到店服务**：会员邀约到店服务流程 **4、礼品选择**：生日会员礼、活动邀约礼
	会员维护	提高会员购买频率	**1、生命周期管理**：顾客购买后执行“3369”维护 **2、沟通赋能**：柒先生表情包的日常沟通应用 **3、管理支持**：会员归属管理 **4、软件支持**：会员任务功能规划与开发（工作自动分配，让邀约工作有迹可循）
	会员转化	提高会员复购与连带	**1、服务升级**：柒先生专享+服装干洗（店外）+服装护理（店内） **2、会员活动**：总部、分公司会员活动开展，提升会员贡献 **3、礼品平台**：TO B与TO C礼品平台建设，促进礼品使用全链路打通
实现基础		软基础：流程标准制度	会员流程标准制度的完善+各级会员管理人员分工协作
		硬基础：软件+工具	会员管理营销系统（CRM）+会员触达互动系统（企业微信）+落地应用

2021全国消费零售CIO大会

用户经营策略-KPI

使用人	模块	功能	考核指标
店长导购	SCRM	账号关联	周活跃率，门店账号关联率
		会员标签	核心会员标签率，常规有消费会员标签率
		会员分组	通过分组精准查不同活跃度、重要性及特定属性会员
		订单评价	顾客差评回复率
		导购任务	完成率
		工具使用	店长店员登录率
	用户联系	添加客户	门店月添加客户率
		朋友圈	门店周朋友圈发送率
分公司管理员	会员管理后台使用	功能使用	月登录率
		精准营销	季度使用率
		导购送券	导购一对一送券张数、使用率
		导购任务	分公司周分配率
		投诉与建议	周处理率
		积分商城	积分商城季度使用率
	客户管理	离职继承	月离职店长店员客户数分配率

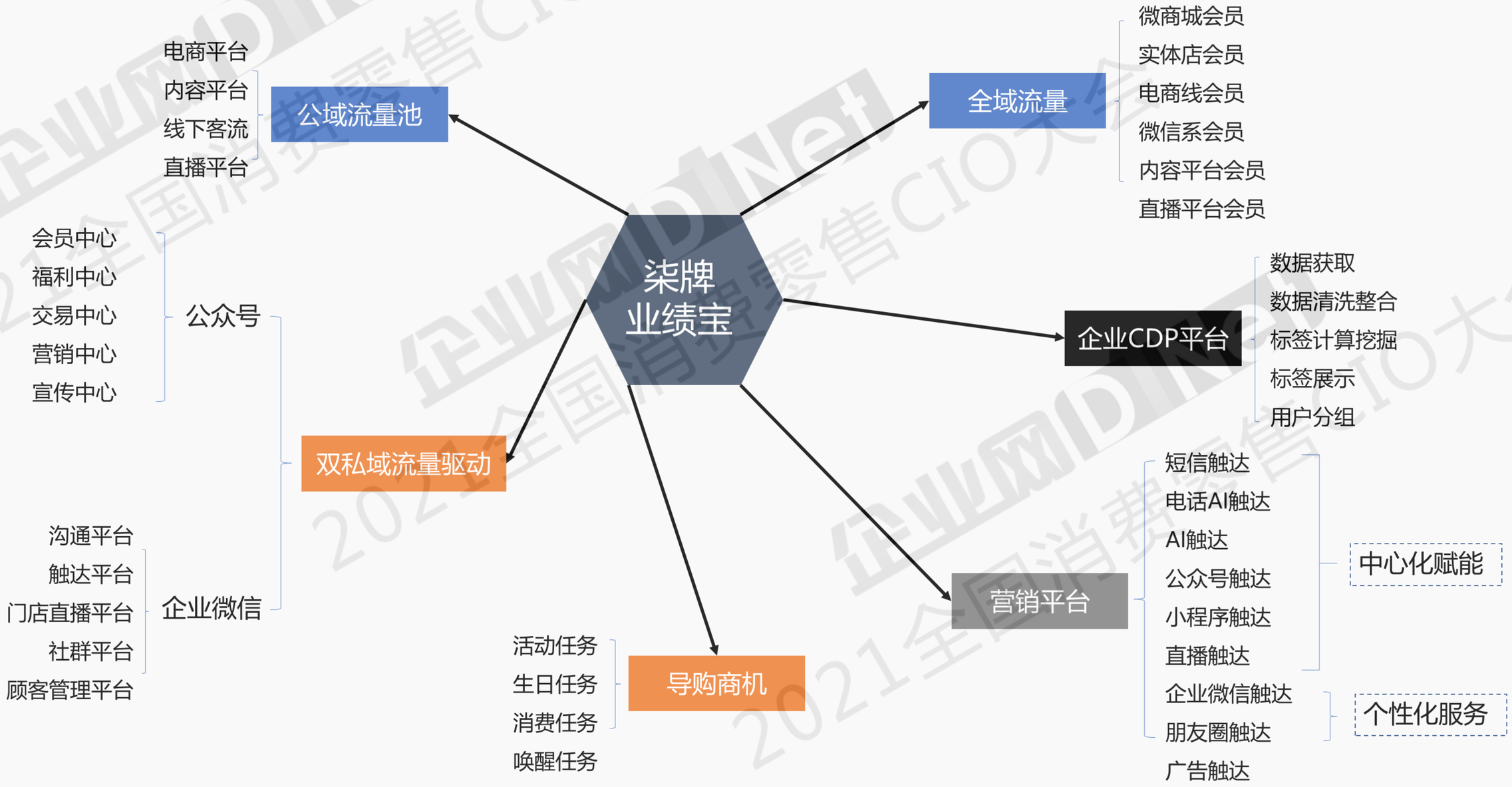
2021全国消费零售CIO大会

目录

1 WHO/我
2 WHY/道
3 HOW/法
4 **WHAT/术与器**

企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

用户经营神器-柒牌业绩宝业务蓝图



柒牌业绩宝触达五要素

场景

- 节假日
- 会员日
- 周年庆
- 新品上市
- 季末促销
- 新店开业

对象

631会员模型

核心会员
潜力会员
普通会员
未消费会员

生日会员

企业标签/分组

家庭信息
积分信息
商品偏好
会员归属
会员资产
……

素材

展示

文案
图片
图文

承接

图文链接
自定义页面

关键点

数据
一致性

渠道

生态内
- 微信图文
- 小程序
- 朋友圈广告
- 直播
- 企业微信

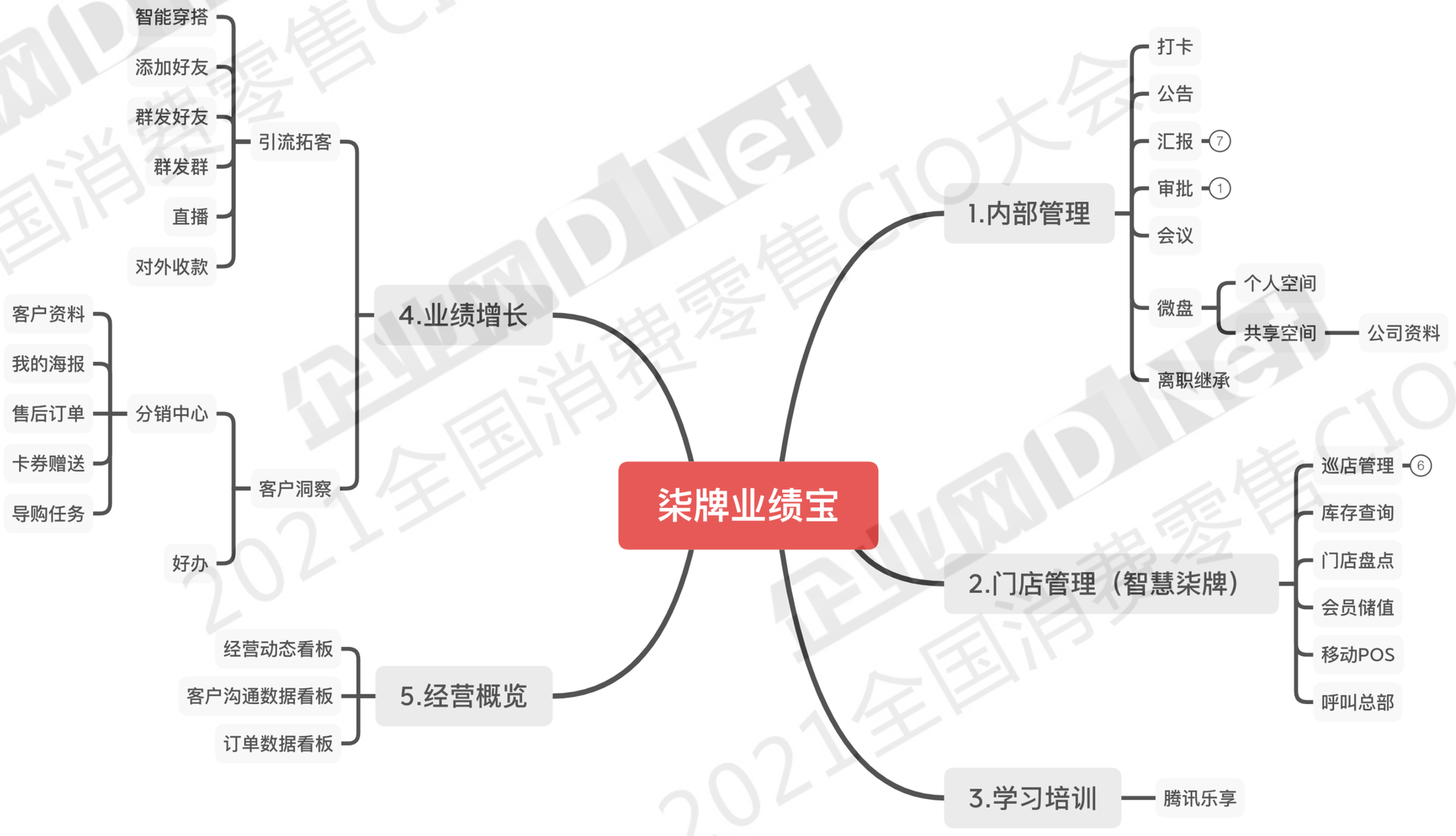
生态外
- AI电话
- 人工电话
- 短信

目标

- 会员增量
- 活跃度提升
- 业绩提升

2021全国消费零售CIO大会

柒牌业绩宝功能规划



企业网D1Net 2021全国消费零售CIO大会

MR. FEVEN & FRIENDS