

2021

全国消费品零售CIO大会

私域运营一些思考

宣讲人：王歆 公司：滔搏运动

企业网D1Net

企业IT第1门户

信众智

CIO智力共享平台



私域运营其实就是**企业的金钱**在私域和公域以及两者目标对象“**消费者**”中形成**三角平衡**及其**有效流动的策略和落地手段**

金钱数量的不平等有时候能在长期促进**金钱效用**的平等，但是效用的不平等就是不平等。我们喜欢平等。对平等的追求也许是一个**非理性的执念**，但是既然我不是巴菲特，我选择站在平等这边。

方向

战略

为顾客创造
价值

方法

规划

达成战略
所需条件

方式

运营

条件存在
所需项目

社群商业模式设计



1、社群发心

2、品牌规划

3、社群规划

4、系统规划

5、粉丝运营

6、客户运营

7、会员运营

8、合伙人运营

任何企业都要用复购流量和转介绍流量替代广告流量，实现客户自循环，构建社群商业模式。

会员人数=触达人数 x 加粉转化率 x 成交转化率 x 会员转化率
终身消费=购买频次 x 平均生命周期 x 平均客单价
裂变人数=Σ(推荐人数*裂变级数)

即时反馈

游戏

vs

工作

即时奖励

做任务

=

做任务

费钱

<

赚钱

虚拟社会

>>

现实社会

虚拟利益
即时获取

>

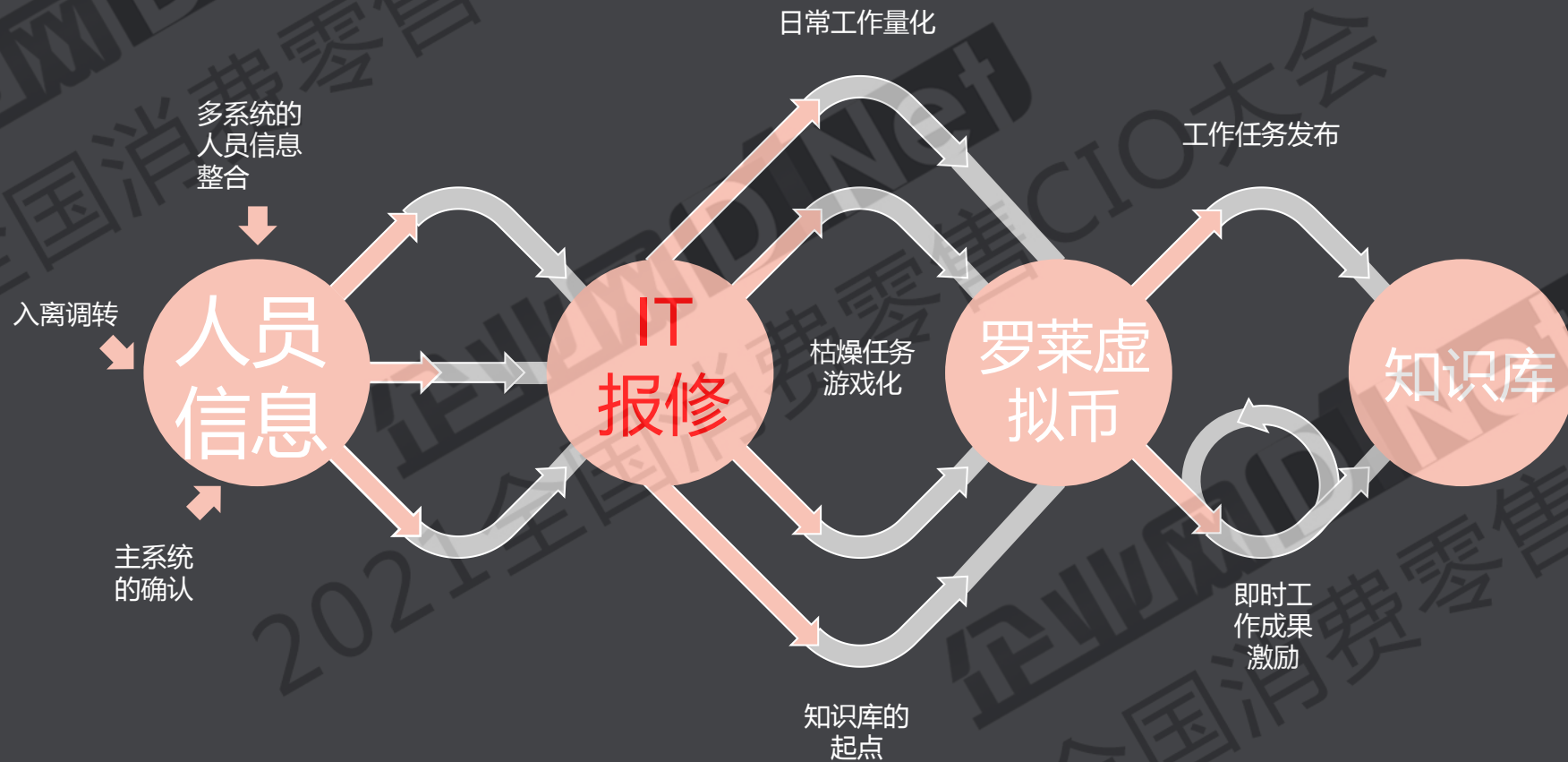
每月获取

一个IT服务的栗子

全国消费品零售CIO大会



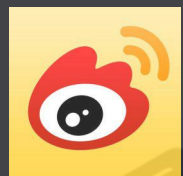
全国消费品零售CIO大会



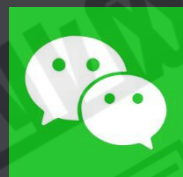
用户旅程图——全局作战地图



全国消费品零售CIO大会



微视频：美丽南方小姐姐正在吃小鸡炖蘑菇，然后表情及其享受的状态，微视频一堆弹幕：小姐姐我要和你一起吃



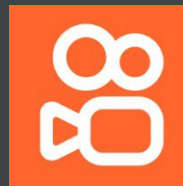
视频号：美丽南方小姐姐在教大家做小鸡炖蘑菇，我人生第一次做饭，大家一定要关注我



抖音：美丽南方小姐姐吃小鸡炖蘑菇屏幕左下方跳出小鸡炖蘑菇购买链接，说：omg，所有男生，我的妈呀好好吃，买他买他



小红书：美丽南方小姐姐说我们每天辛苦的制造内容，我们需要有健康和有能量的小鸡炖蘑菇菜品，背景音乐想起舌尖上的中国



快手：美丽南方小姐姐自己跳进锅里说我就是小鸡正在炖蘑菇



B站：就是将上面5个视频用二次元或鬼畜的方式剪辑在一起然后配上BGM，然后上架

发生过关系

橱窗陈列

导购业务能力

连带率

会员维护

销售=街道客流量 * 进店率 * 驻留率*试衣率*成交率 * 件单价*客单数*折扣率*复购率

物理位置

店内陈列

产品定位

促销

可复购

智慧门店价值

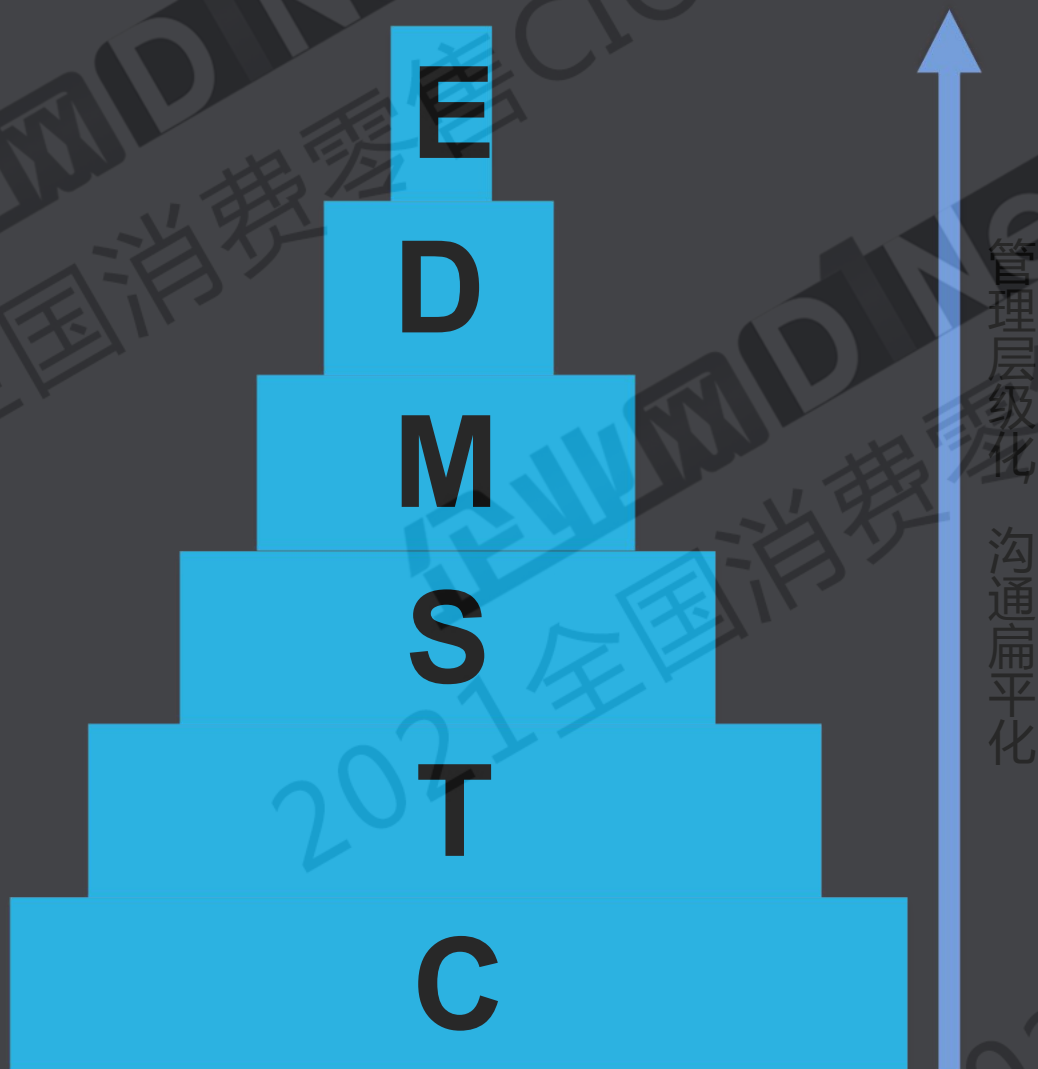
企业网D1Net
企业IT第一门户

信众智
CIO智力共享平台

导购

全国消费品零售CIO大会

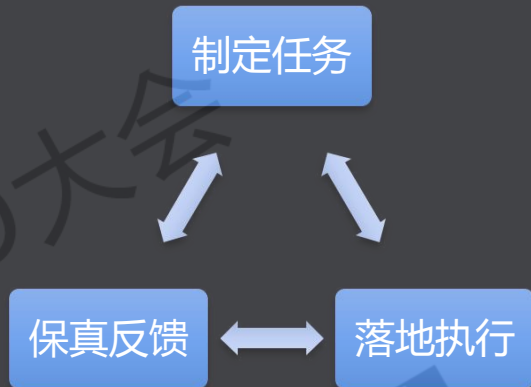
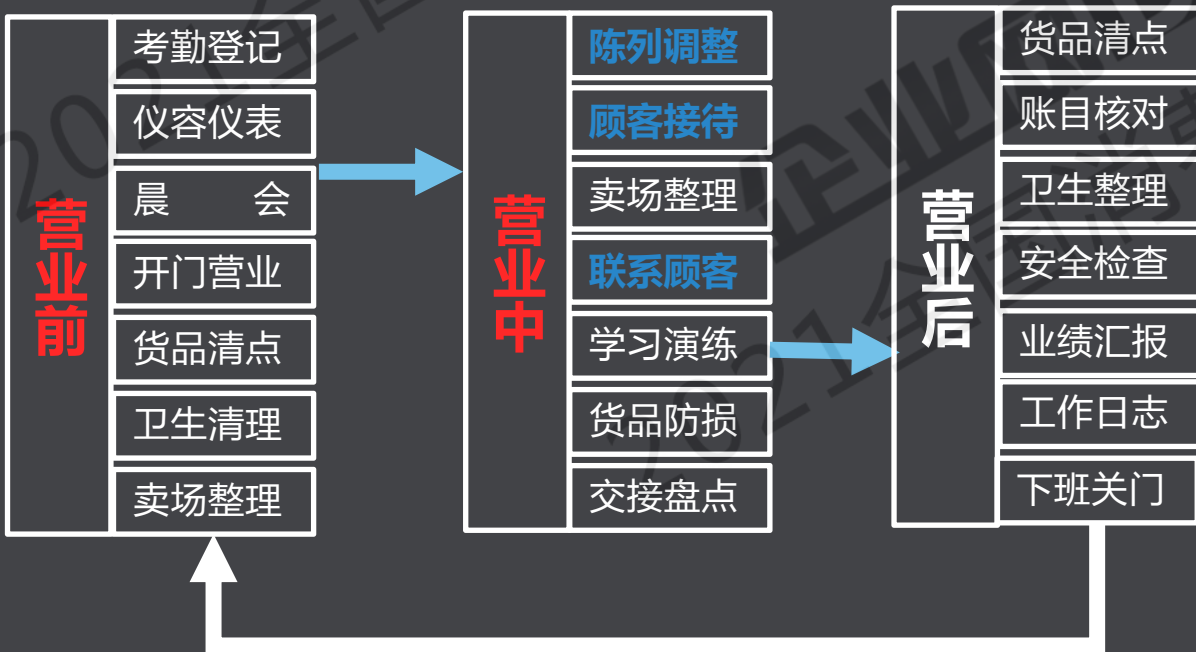
层级化管理



零售企业的本质是：企业花钱购买导购的时间，导购用企业购买自己的时间创造客户非凡的体验，从而达成交易。

信息即垃圾
垃圾即信息

导购正常工作的一天



离线会员变在线会员

组织层级化，沟通扁平化

个人会员变组织会员

现场顾客（会员）沟通多触点

离场顾客（会员）沟通碎片化

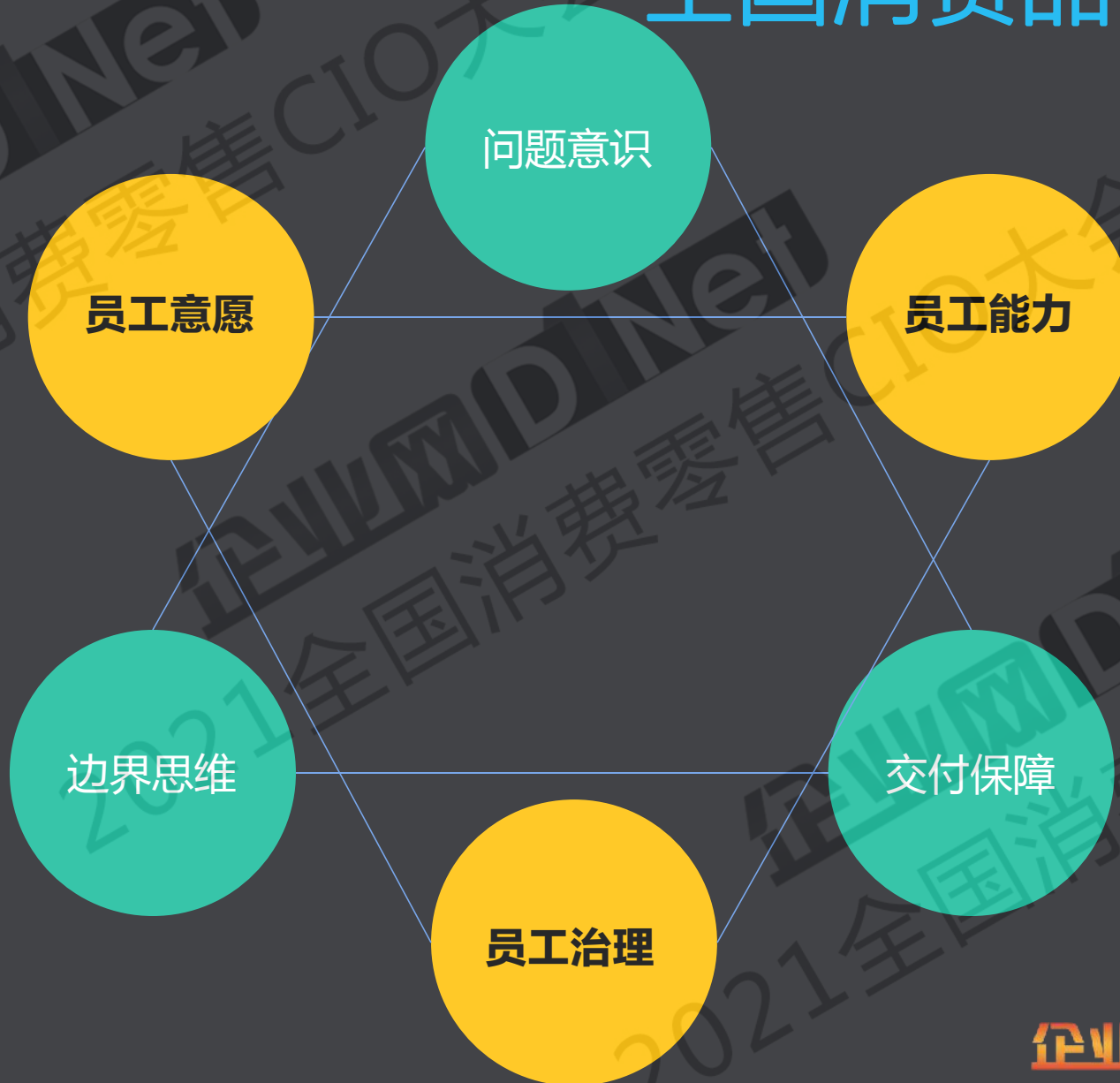
工作场景娱乐化

即时反馈的呈现

全国消费品零售CIO大会



全国消费品零售CIO大会



2021

全国消费品零售CIO大会

谢谢观看！

宣讲人：王歆 公司：TOPSPORTS

企业网D1Net

企业IT第一门户

信众智

CIO智力共享平台