

波司登-企业级私域实战

- ◆ **品牌名称:** 波司登
- ◆ **所属行业:** 服饰行业
- ◆ **执行时间:** 2020.07.01-2021.01.31
- ◆ **参选类别:** 私域营销类

结案视频

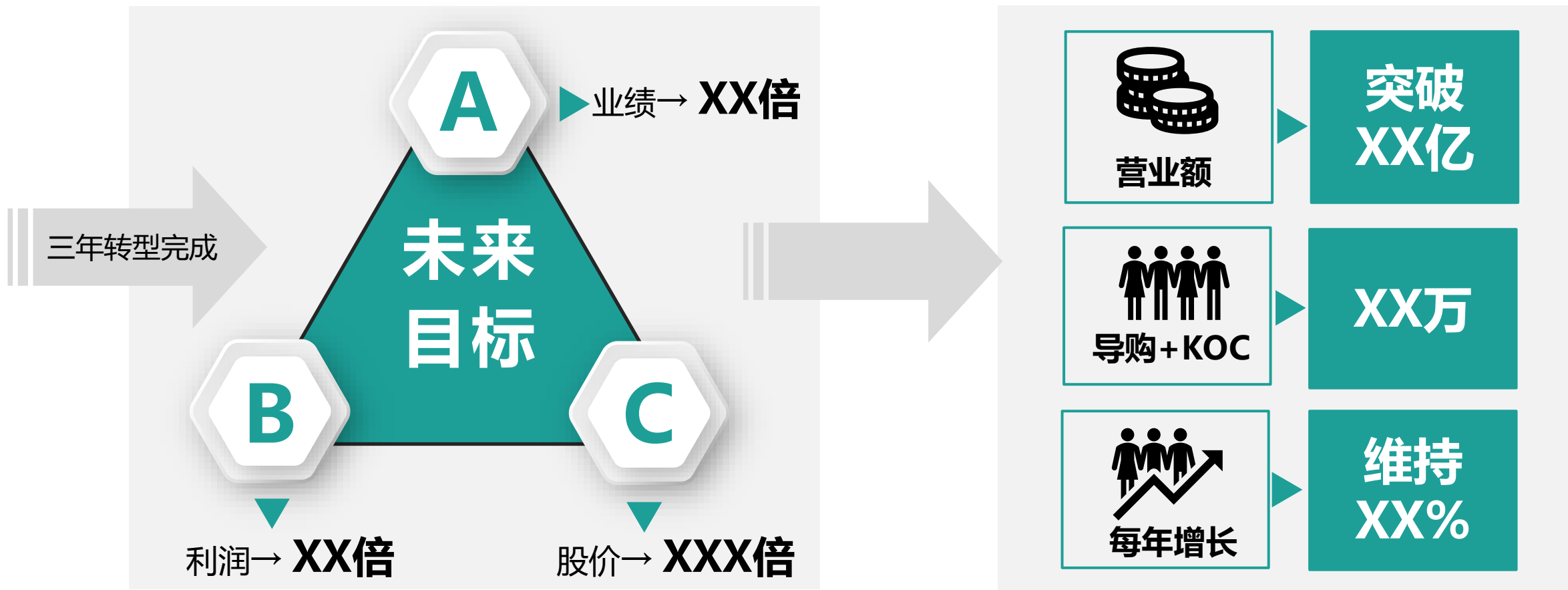
请复制以下链接，粘贴到新浏览器页面里观看视频

https://v.youku.com/v_show/id_XNTEyNzU4Mjg4MA==.html?spm=a2hcb.profile.app.5~5!2~5~5!3~5!2~5~5~A!2

或扫码看视频



波司登的目标



注：由于涉及隐私，此部分数据暂用XX替代。

企业运营痛点



企业总部

- # 缺少数据赋能载体;
- # 无法对B端运营全程把控;
- # 面对千万级C端客户, 无法了解C端在B端的运营场景;



B端 (业务团队/销售团队/经销商)

- # 团队自行管理;
- # 开展业务缺少引导;
- # 运营策略无数据支撑;



B端&C端

- # 联系需要后勤团队协助;
- # 缺少对执行人员的监控;
- # 运营能力层次不齐, 体验不好



C端顾客

- # 运营场景冗余;
- # 无法接触到更精确的触达;
- # 与BA是“最熟悉的陌生人”

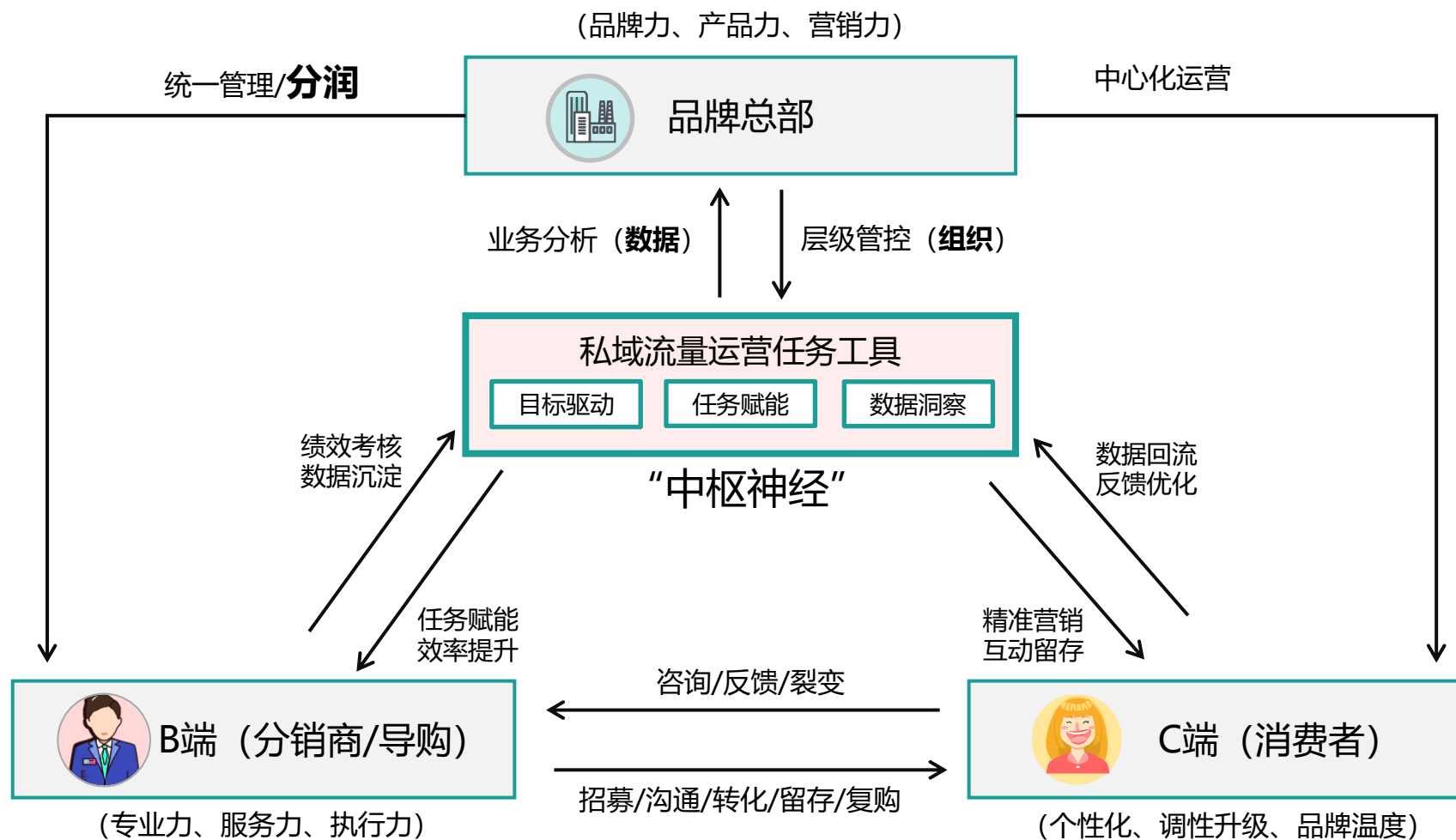
波司登拥有1.2万导购，品牌总部通过赋能导购，**实现直链用户的D2C模式是本项目的关键。**

▶ 一方面，是导购端需要愿意执行品牌总部下发的任务。通过**群脉的智慧导购系统**，波司登总部的任务会下发至导购手机端，导购可以清楚知道当天要将哪些内容和优惠券转发给不同用户。**（基于群脉的SCRM系统，品牌能够得到完整的全域用户画像，从而进行个性化内容推送，实现精准营销。）**系统中总部设置的奖励、任务排名等激励机制，促使导购愿意配合，最终实现店铺业绩增长、导购增收的双赢局面。

▶ 另一方面，是大量用户落地到企业私域之后的运营。导购需要有内容去不断触达用户，而导购本身的内容能力层次不齐，无法完全表达总部所要传达的产品信息和品牌理念，**【内容银行】**的存在补足了这一短板。总部将制作完成的优质内容储存至**【内容银行】**，导购只需选择内容进行操作即可。

▶ 另外，群脉为波司登搭建了**小程序商城以及裂变游戏的小程序**。线上店铺与线下门店联动，能够更好为用户提供全方位的温暖服务，可自由选择门店体验+线上下单或线上直接下单，同时促进存量用户自发的分享与好友裂变，增加了品牌链接用户的路径。

波司登私域运营任务工具核心价值



我们在私域的外壳下做了什么？



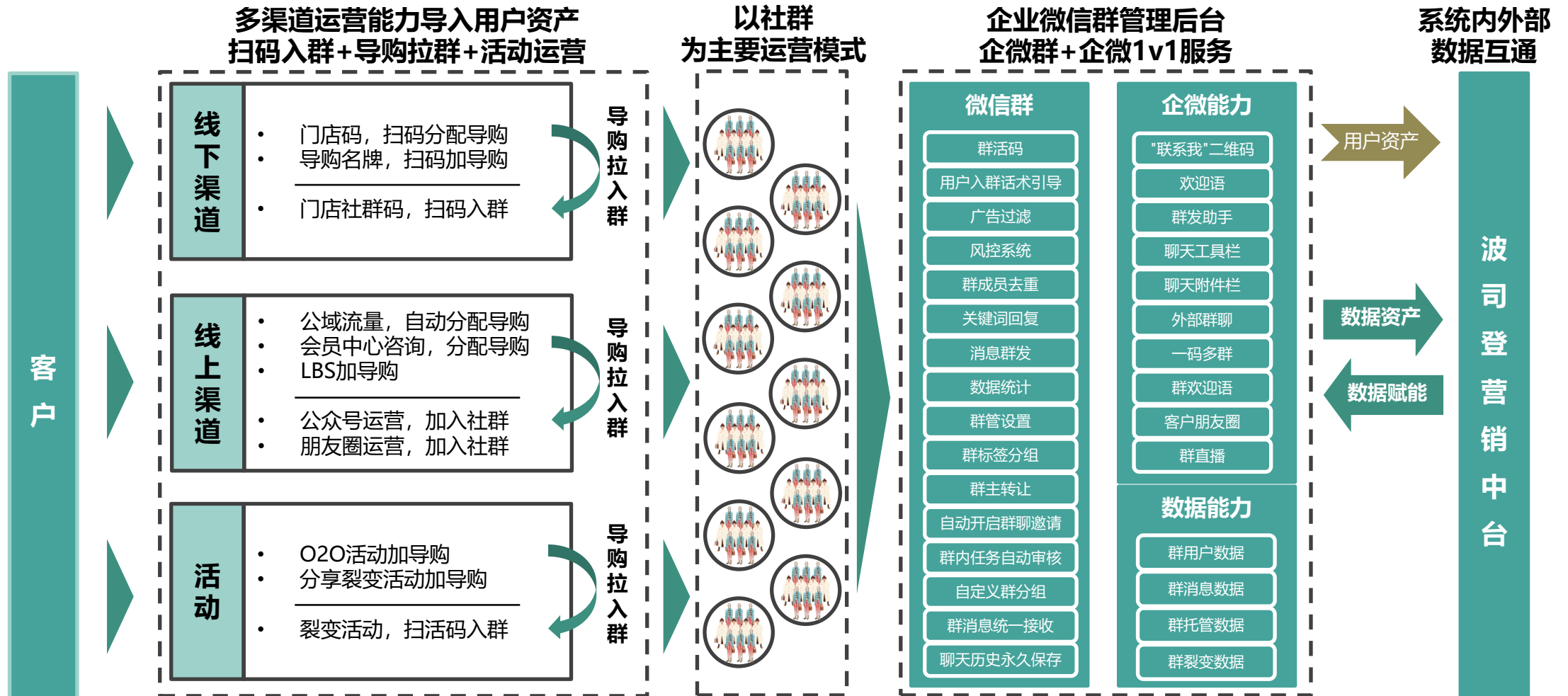
波司登想让存量用户看到品牌的变化，于是从2019年第四季度开始布局私域，在第一阶段，主要从上海、杭州、南通三个城市开始试点，去用个人微信加用户进行线上运营，用内容的方式去触达，**把新的品牌形象和产品传达给用户。**

之后是第二阶段，2020年开始在全国布局，让门店开始启动获客物料（工牌二维码），将用户引导到企微社群，统一实现拓客目标的指标管理，搭建品牌私域。**并用企业微信去深耕运营用户，搭建和打通各种系统**，形成解决方案。

第三阶段，则是针对拓客流量枯竭问题和拓客后的运营问题，又分别开发了**营销小游戏**，以及成立了内容运营部。

波司登私域打法，可以总结为**“导购+企业微信社群+小程序+小游戏”**。整套运营体系拥有一个强大的后端，并形成数据赋能的一个矩阵模型，让前端更好、更轻量级地去执行。

社群平台业务



导购任务工具使用场景

■ 导购工作台

- 导购端使用统一入口
- 集成多种导购管理功能



■ 任务执行

- 查看待办任务
- 任务详情和教程查阅



■ 社群运营

- 社群日常沟通
- 门店社群活动执行



■ 导购收益

- 多种激励方式设计
- 导购业绩查看




■ 导购激励

- 导购排行榜
- 排名方式激励导购



统一的前端门户

 总部/零售商

任务体系多方系统集成

- 集成各个小程序平台，提供任务API供第三方小程序
- 融合任务体系，支持各种渠道，以获取任务详情、执行任务
- 小程序的多角色/多层次整体上下架/展示管控

前端

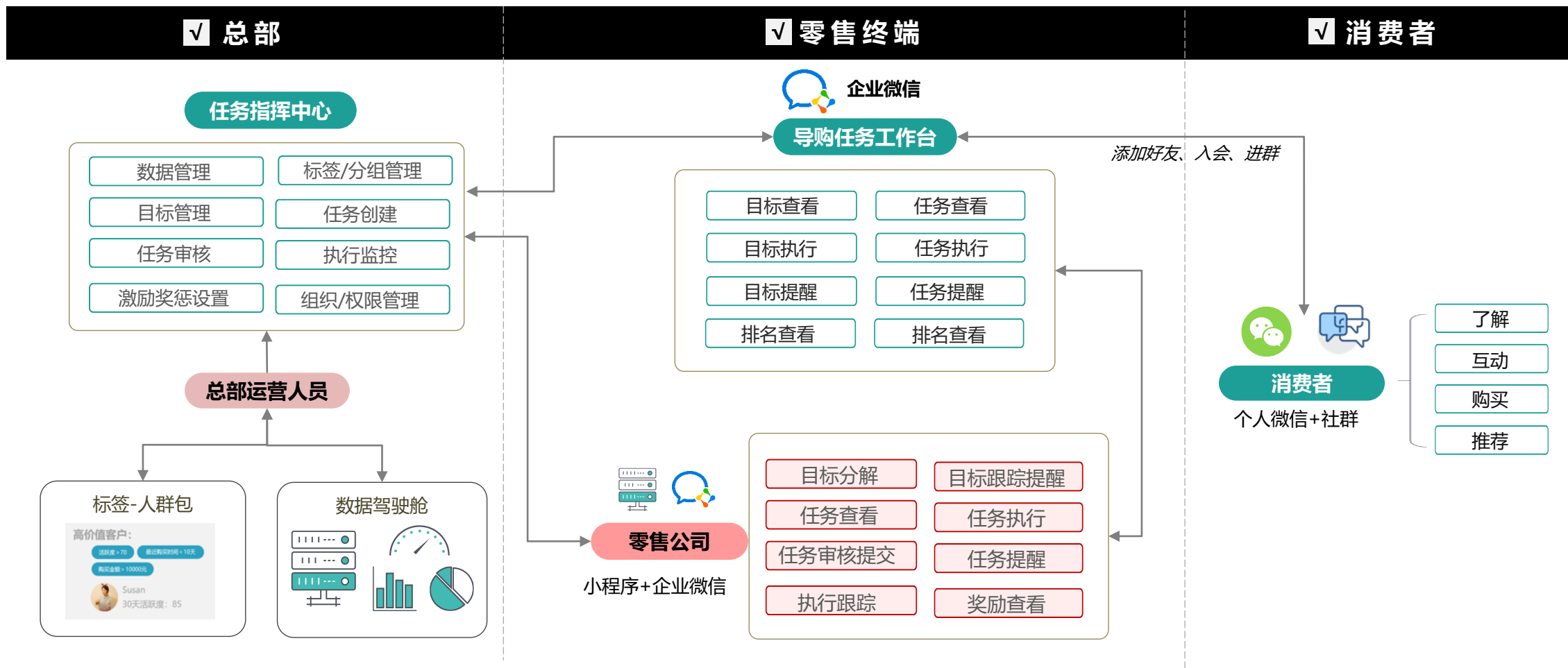
微信/企微 小程序门户构建

- 消息提示
- 任务信息提示
- 顺畅切换小程序
- 业务数据看板

零售商/门店



任务工具系统功能模块



在7个月的时间内，波司登已经拥有了高达**1700万**的私域。

推动私域运营至今，波司登已经在企业微信上积累了超1200万顾客，在服装行业是唯一一家超千万的品牌。而企业微信会员数超过百万的品牌，目前全行业仅有8家。

**数据来自于客户后台，以及企业微信行业了解（截止2021年1季度）。*