

同城到家业务如何实现 线上生意800%增长

——新希望白帝乳业案例

有赞企业微信助手——私域生意增量杀手

CONTENTS

1. 品牌背景及相关数据
2. 有赞企业微信助手如何助力商城增长
3. 未来展望



品牌背景及相关数据

01



品牌背景



安徽新希望白帝乳业有限公司是新希望乳业的子公司，创建于1950年，是安徽省最大的乳制品生产企业之一。

坚持“好牧场、好奶牛、好奶源、好工艺、好标准”，奶源地距离城市150公里半径内，2-6摄氏度全程冷链，每天早上或下午免费配送当天新鲜牛奶、酸奶，以“时间越近越新鲜、距离越短越新鲜、添加越少越新鲜”为理念，专注于为消费者提供新鲜、低温、优质的乳制品。

服务合肥10万+家庭，微商城上线3年，已突破1000万+销售额。



为什么使用企业微信运营私域？

契机

员工离职导致客户资产流失和存量客户资产盘活，是新希望白帝乳业急需解决的问题，在得知企业微信可以继承离职员工客户时，公司于2020年6月开始投入使用企业微信。

企业微信优势

【客户资产管理】既可以保留公司预流失的客户资产，又可以将客户沉淀各企业微信群内做精细化运营

【客户标签功能】帮助运营人员评估投放渠道效率及客户分层管理，做到精准营销

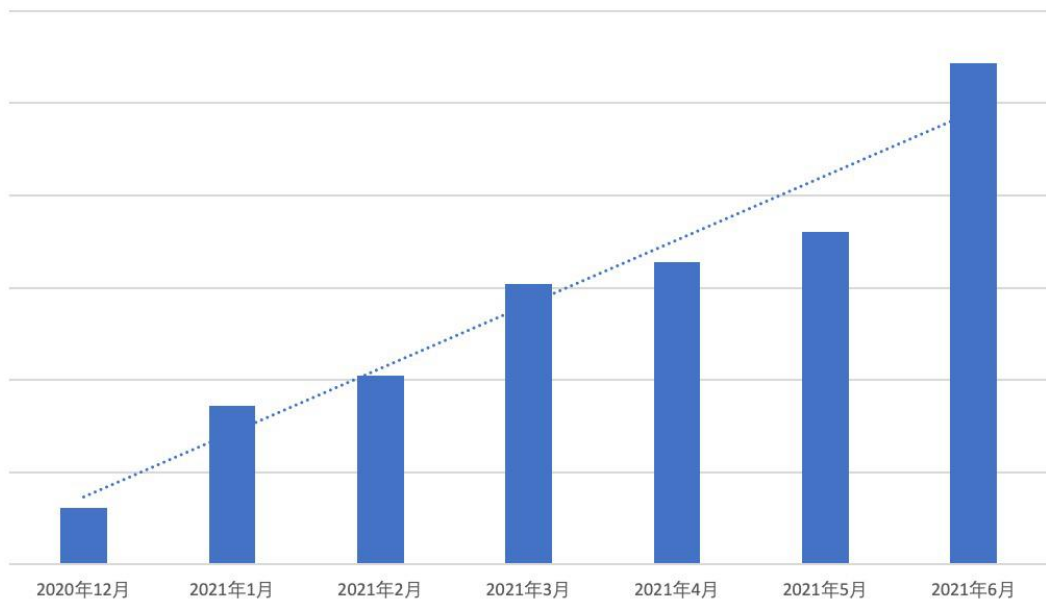
【私域管理功能】企微具备私域基础管理能力，如防骚扰、一键群发、客户朋友圈等，可以让企业和客户之间保持高度的互动沟通，从而提高运营效率



2020年底，有赞企业微信助手开放内测，新希望白帝乳业作为第一批内测商家，开通内测半年后，企业微信好友数较2020年底增长**790%**，商城GMV同比增长**800%**

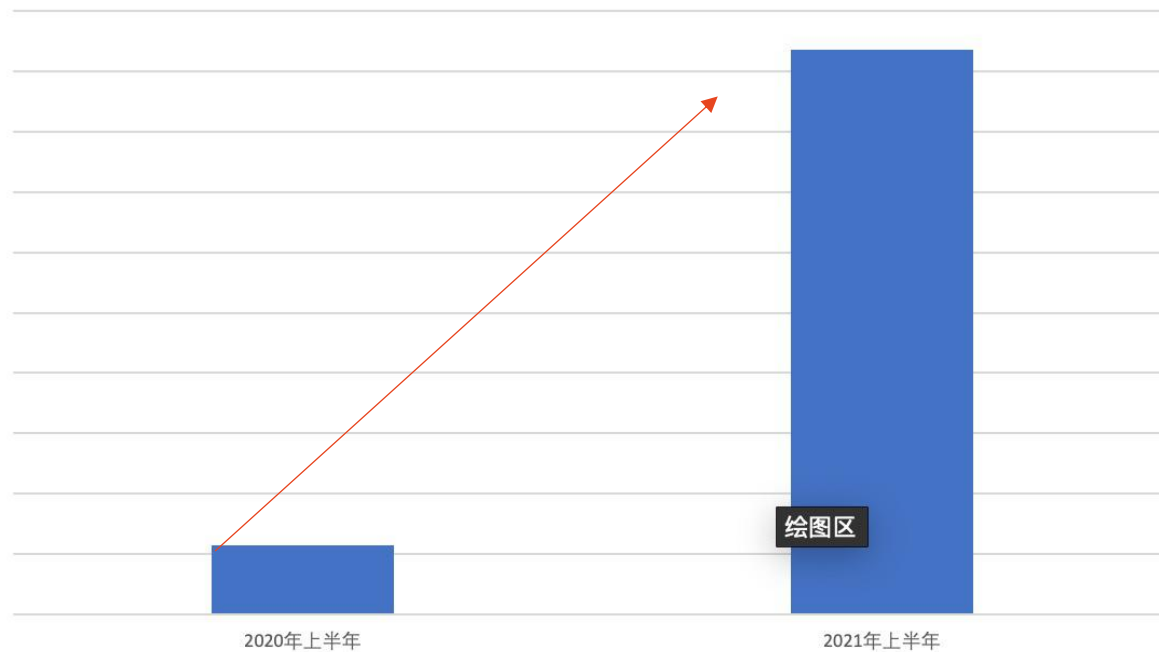


2020年12.1-2021年6.21企业微信粉丝数



-企微好友数趋势-

GMV (万元)



- 商城GMV增长趋势 -



有赞企业微信助手如何助力商城增长

02





私域增量公式

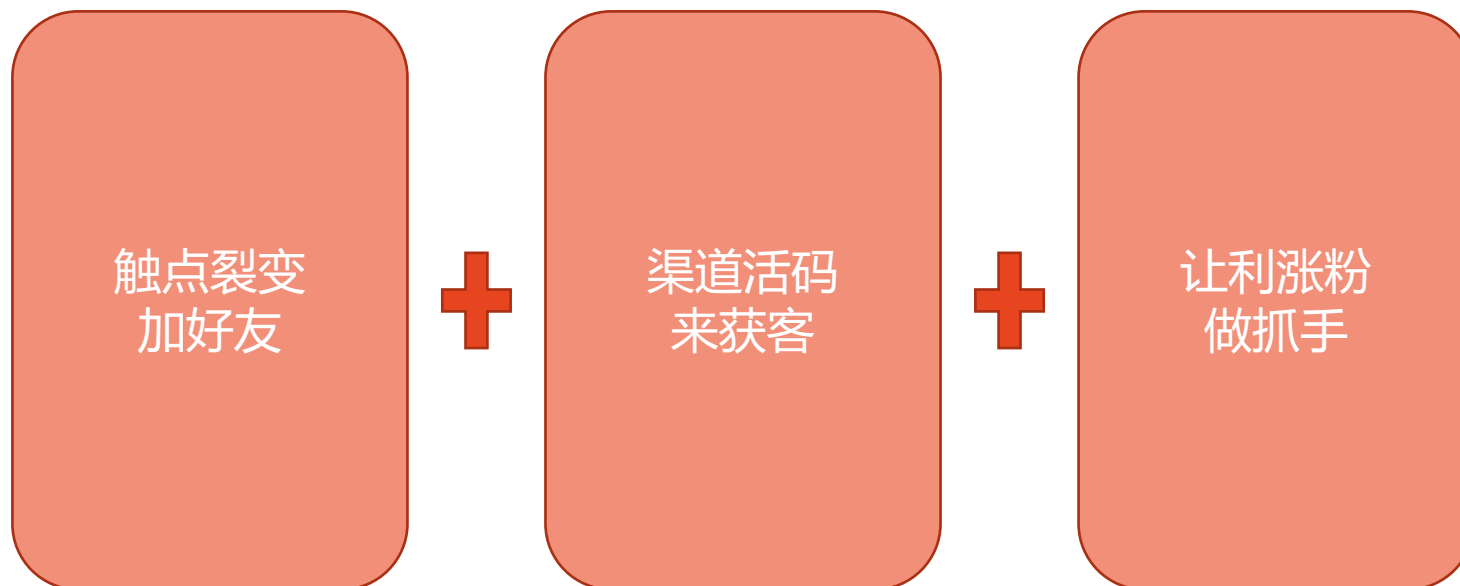
$$GMV = \text{私域客户人数} * \text{全生命周期内触达次数} * \text{转化率} * \text{客单价}$$

生意增量离不开客户积累，通过 **企微获客三板斧** 新希望白帝乳业实现企微好友**790%**的增长





新希望白帝企微获客三板斧



触点裂变加好友

- 新希望白帝线下有300+送奶师傅和征订大姐，他们是直接面对用户的“触点”，有良好的客情基础
- 通过有赞企微助手【好友裂变】功能设置阶梯拉新可得现金红包，刺激线下“触点”为商城拉企微客户
- 为保证活动顺利落地，公司线下1v1培训，保证每位一线员工都能了解活动玩法及操作，并为他们制作带码工牌，方便拉新



- 线下触点社交网络 -

- 企助好友裂变海报 -

- 线下集中培训 -

渠道活码来获客

每年**开学季订奶需求剧增**，针对宝妈群体，新希望白帝乳业策划答题抽奖活动。奖品**围绕宝妈需求**设置，比如全年鲜奶套餐、品牌周边产品、亲子游门票等吸引宝妈参加，通过**有赞企微助手【渠道活码】功能**，中奖后扫活码添加企业微信方可领奖。



市场部答题抽
奖

1466

市场部答题抽奖

通过渠道活码，**单次抽奖活动为商城带来1466名企微新户**，实现客户来源可追溯，数据可闭环。

新希望 白帝
新鲜一代的选择

参与活动
100%
中奖!

迎战新学期 抢鲜24小时

挑战赢全年鲜奶套餐、黑小优床品四件套
施华洛世奇元素定制手链、合肥融创乐园门票

24小时 鲜牛奶
10倍 免疫球蛋白
5倍 乳铁蛋白
2000U/L

24小时 鲜牛奶
净含量:195毫升

24小时 鲜牛奶
0倍 免疫球蛋白
0倍 乳铁蛋白

参与答题活动**赢取24小时鲜牛奶全年送到家**，**施华洛世奇元素手链**，参与**即送价值130元合肥融创乐园白帝用户专属福利门票**

扫码立即参与

让利涨粉做“抓手”

梳理获客渠道，通过红包裂变方式拉新，最后还是需要客户愿意加企业微信，客户为什么要加企微微信，对他们的好处是什么？需要设置一个获客的“抓手”，以提升加微率。

由于产品及业务模式的特殊性，商城平日极少做促销，新希望白帝乳业通过有赞企微助手【让利涨粉】功能，首次添加企业微信的客户，可获得商城10元优惠券。

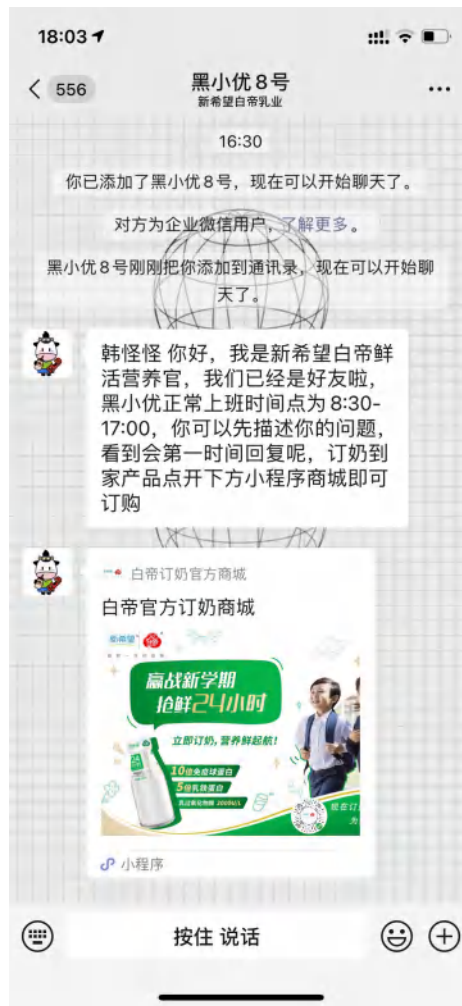


微商城涨粉神器

1916

微商城让利涨粉

目前让利涨粉为**主要且稳定的增粉来源**，预计年底可增粉12000人。





企微获客三板斧

为新希望白帝乳业带来**20000+**企微好友

平均获客成本约1元/人



私域增量公式

GMV=私域客户人数*全生命周期内触达次数***转化率***客单价

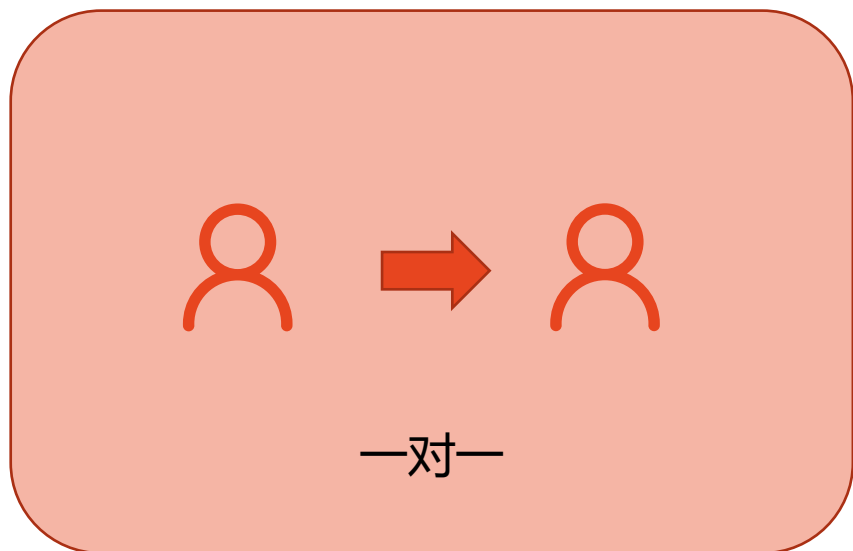
找到客户对其转化是最终目的，但对新希望白帝乳业来说

转化客户≠割韭菜

有温度、有人情味触达客户，并在此过程中传递产品鲜价值、传播品牌正面形象，获得客户支持和信赖，是新希望白帝乳业一直努力的方向。



灵魂拷问 NO:1 ——如何触达客户？



OR



借助**有赞企业微信助手**素材库标准话术，一键群发、一键配置朋友圈等客户管理功能，新希望白帝乳业新零售近场电商部4名员工采取**一对多方式**轻松高效服务着**40+社群**，**2.6w+客户**



灵魂拷问 NO:2 —— 怎么有温度的触达？

新希望白帝乳业的客户群体大多为宝妈，基于宝妈核心诉求，通过社群运营给出相应解决方案。



安全放心
方便不麻烦



- 1、70年本地老品牌，**自有工厂**，生产坚持高标准严要求
- 2、**线上下单**新鲜牛奶365天每日**免费送上门**



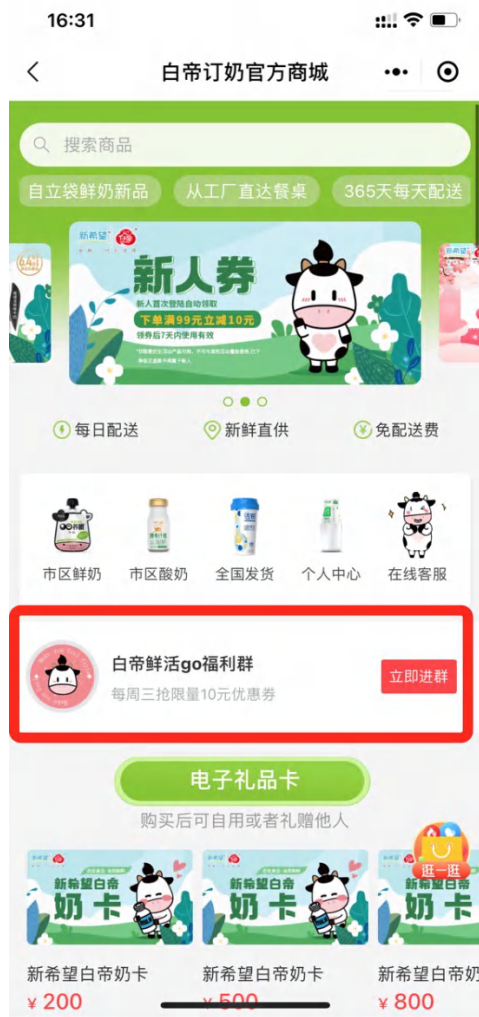
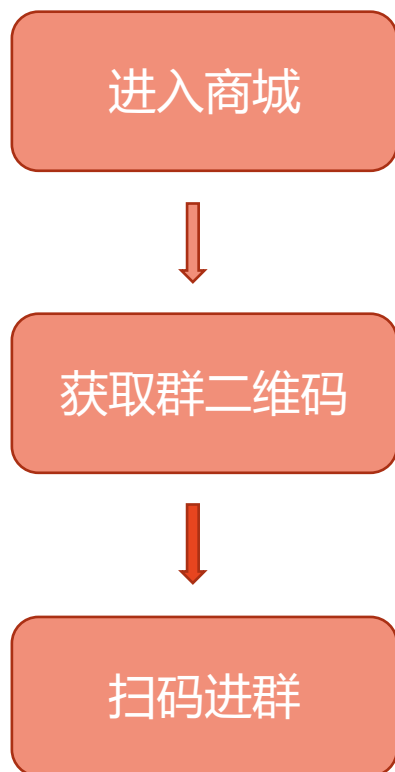
饮奶育儿知识
品牌相关内容



- 1、打造“**黑小优**”品牌营养师IP，定期输出饮奶及亲子育儿知识
- 2、定期迭代有赞企业微信助手素材库、知识库，快捷专业回复客户咨询，目前可**一键回复90%的客户咨询**
- 3、每月定期邀请客户**免费参观透明工厂**，见证一杯好奶的生产过程，向客户传递品牌内容

灵魂拷问 NO:3 ——社群运营怎么做？

进群路径设计好
客户进来不迷路



- 商城首页进群入口 -



- 入群欢迎语 -

灵魂拷问 NO:3 ——社群运营怎么做？

巧设欢迎语，首次能成交。

细节很重要，话术常推敲。

入群客户基本都有本地订奶需求，新希望白帝乳业社群欢迎语一改常规营销内容，从客户最关心的问题出发：订奶怎么送货？送货时效？保存方法？特殊情况如何处理...自2021年2月开始，企业微信欢迎语给商城带来 **40W+的自动成交GMV**

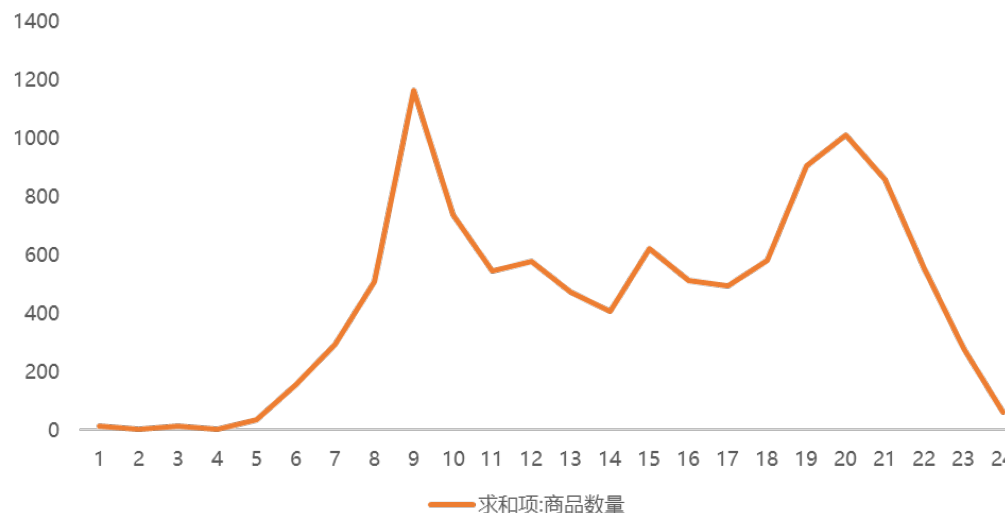
企业微信欢迎语					推广花费 (元)	支付ROI
推广页面: 白帝鲜活go 推广渠道: 企业微信欢迎语					0.00	-
更多信息 导出数据						
监控数据						
时间筛选: 自定义 2021-02-08 至 2021-06-17						
关键指标	到达浏览量	访客数	转化支付订单数	转化支付金额(元)	访问-支付转化率	
				352,476.8	15.5%	
监控数据						
时间筛选: 自定义 2021-04-28 至 2021-06-17						
关键指标	到达浏览量	访客数	转化支付订单数	转化支付金额(元)	访问-支付转化率	
				78,782.1	10.3%	

灵魂拷问 NO:3 ——社群运营怎么做？



频繁刷群慎操作，客户退群分分钟。
打好节奏发内容，客户转化马上来。

5.20-6.20有赞商城各时间段订单数



保证客户体验的同时达到内容触发频次，新希望白帝乳业保持足够的克制，规定群内每天最多不超过2次消息且如有两次消息需分时段发放。群发时间选择商城流量峰值时间，如9点，15点，19点，并将每周三定位社群活动日，培养客户心智，提高客户粘性。



灵魂拷问 NO:3 ——社群运营怎么做？



优质内容 = 额外流量

懂客户所想

给客户所需

商城何愁没增量

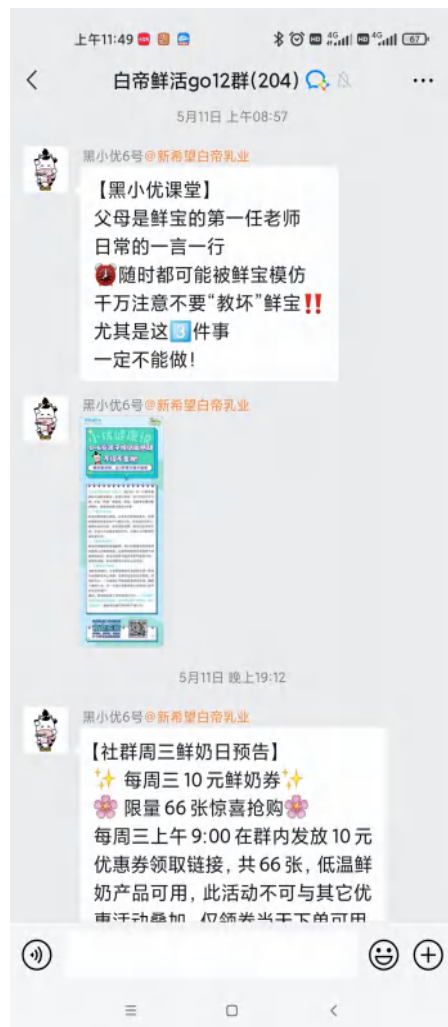
- ◆ 【喝奶课堂】本着“我产我卖我专业”宗旨，公司研发部门负责输出专业内容，以黑小优品牌IP身份向客户传递牛奶知识
- ◆ 【食育课堂】宝妈群体对**亲子教育内容有刚需**，新希望白帝乳业市场部根据需求安排线上**亲子教育内容输出**，如**儿童教育专家线上课程直播**
- ◆ 【定时活动】每周三群内**定时推送**限量鲜奶券活动，即可保证公司控价要求又能增加社群互动乐趣，最终养成客户习惯，培养客户心智
- ◆ 【客户关怀】社群对客户价值不单单是提供内容或活动，适时的群内互动与客户关怀亦能**满足客户社交需求**，这也是社群活跃的重要因素。如节假日的祝福、订奶温馨提醒等内容，让客户感受品牌温度。



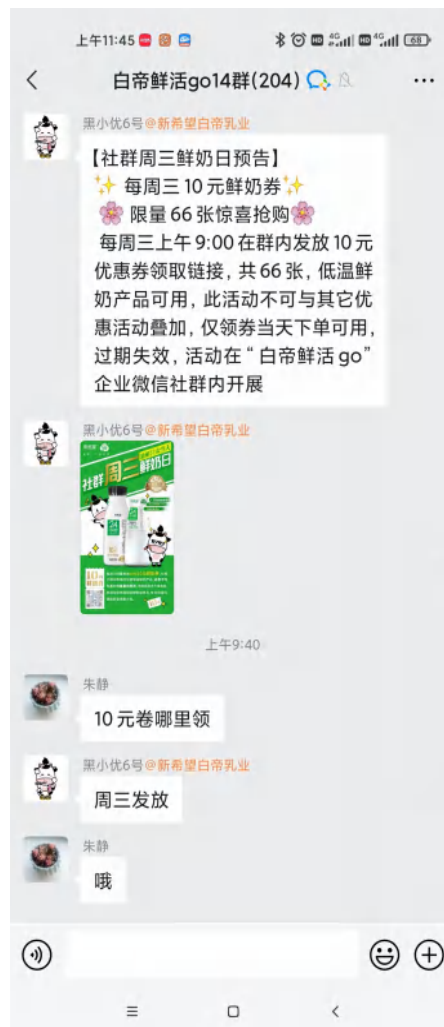
灵魂拷问 NO:3 —— 社群运营怎么做？



- 食育课堂 -



- 平日内容输出 -



- 周三定时活动推送 -

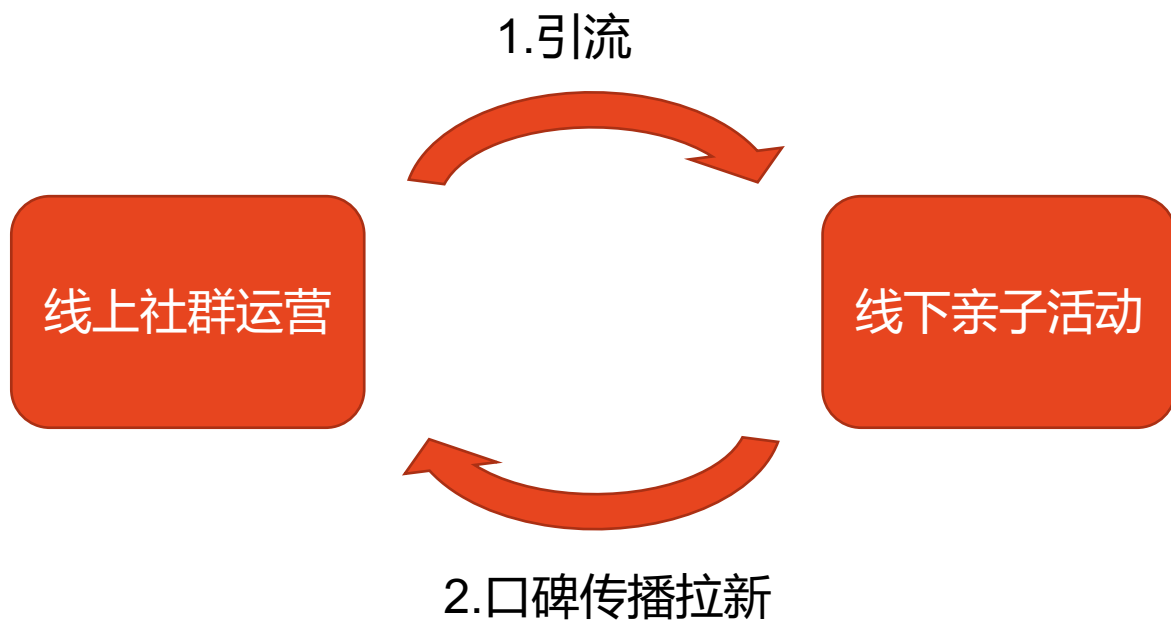


- 社群互动有礼 -

灵魂拷问 NO:4 ——社群运营线下玩法？



企业微信积累客资，线上社群能为线下活动引流，同时线下反哺线上，为商城带来新的客资，实现小闭环。



新希望白帝在客户转化上实施**线上线下一手抓**

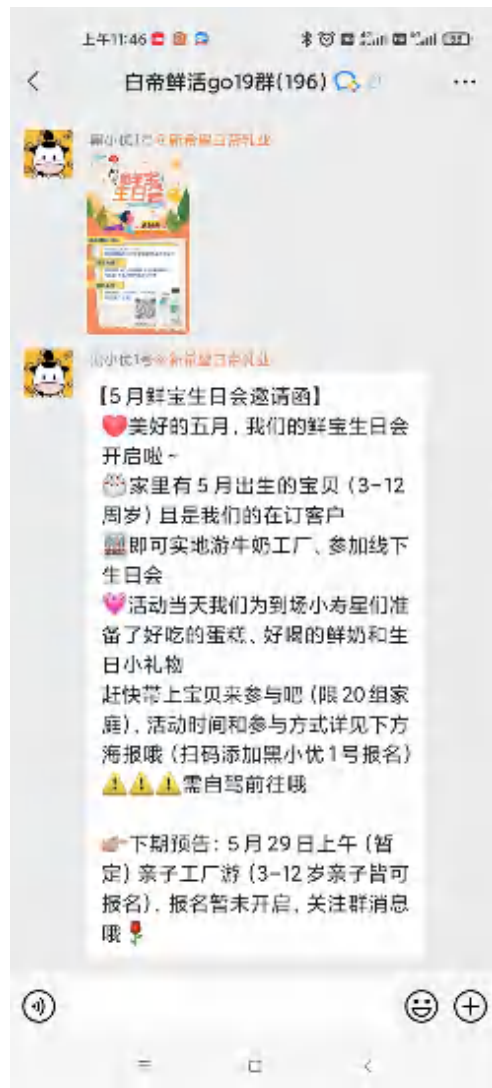
- 线上通过企业微信**社群运营**盘活客户资源
- 线下举办**去商业化的**亲子活动，让客户体验品牌温度，**培养客户心智**



线下亲子活动

定期组织线下**免费生日会&工厂游**，加强客户对品牌认知，感受品牌温度。通过线上为线下活动引流，如公众号图文、社群消息触达。

为保证客户体验，每次**不超过25组家庭**，寓教于乐，参与的客户会帮助口碑传播，给商城带来新的用户。



线下亲子活动



企微社群运营

为新希望白帝乳业带来有赞商城销售额的层级跃迁

2020年上半年
100万+GMV

2021年上半年
900万+GMV

商城GMV同比增长800%!!!





未来展望

03



未来展望



新希望白帝乳业一直在和有赞共同成长进步。

客户下单仅仅是一个开始，后续服务是留客的关键。新希望白帝乳业将借助平台工具，实现高效运营私域流量，设置属于品牌的特色交互方式，从用户思维出发，优化各个服务环节，让更多人了解品牌，并深度体验品牌产品和服务。



Thank you

