



新零售 NewRetailing

行业解决方案

(百货商超、便利店、烟酒店、零售微商、抖音/快手直播商户)

目录

CONTNETS

1

行业概况

2

运营痛点

3

解决方案

4

运用场景

5

关于企业



01

行业概况

什么是新零售？

新零售，即企业以互联网为依托，通过运用大数据、人工智能等先进技术手段并运用心理学知识，对商品的生产、流通与销售过程进行升级改造，并对线上服务、线下体验以及现代物流进行深度融合的零售新模式。

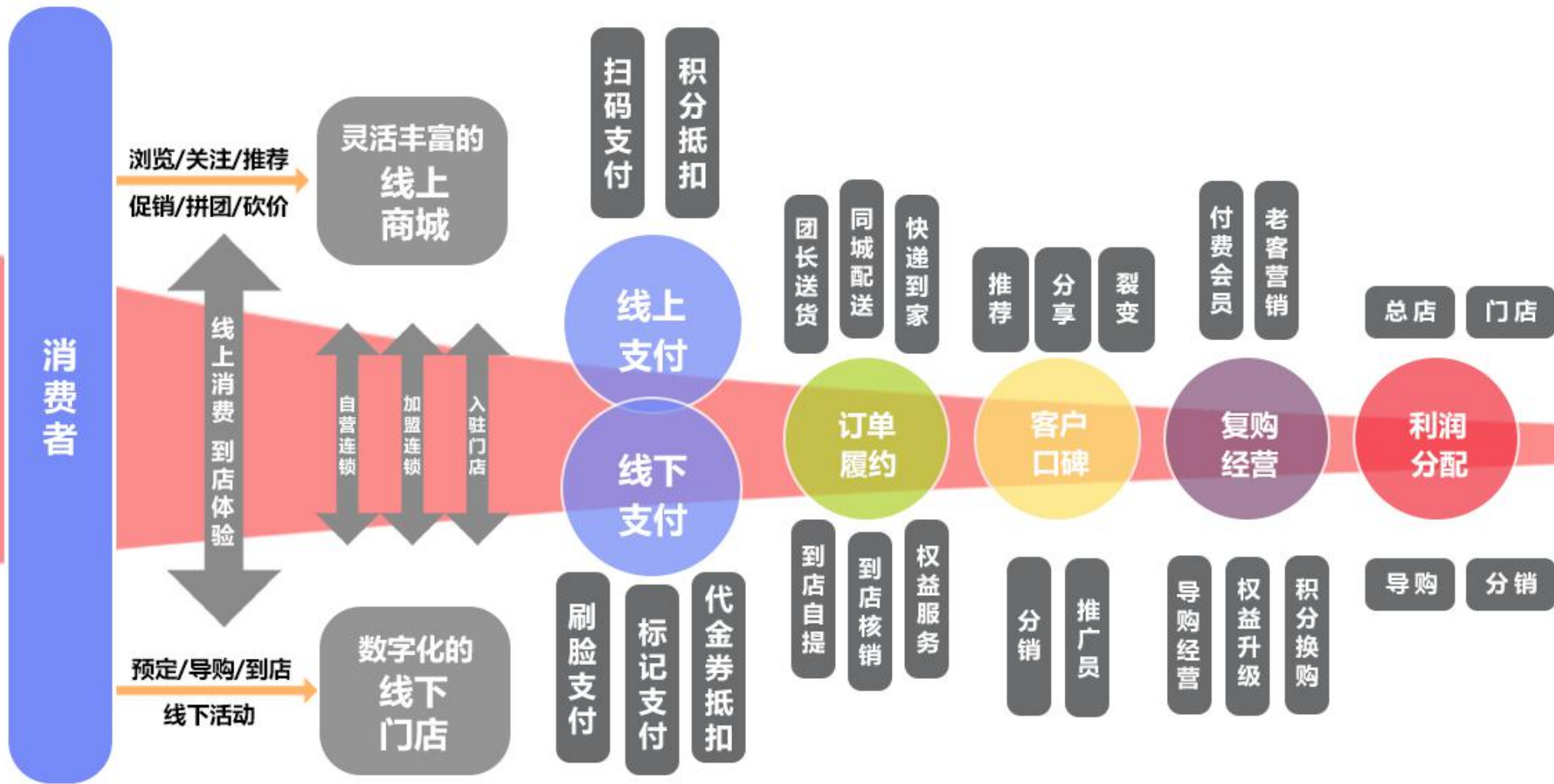
新零售，就是更效率的零售。

——刘润《新零售》





新零售的一般销售流程



建立私域流量池，线上线下一体，获新客并引导顾客交易

经营顾客

持续经营



龙头企业产业图谱

全渠道

仓储物流

生鲜超市类

社交电商

新零售主要业态

其他

移动支付

服务商

02

运营痛点



中小型线下零售业行业现状

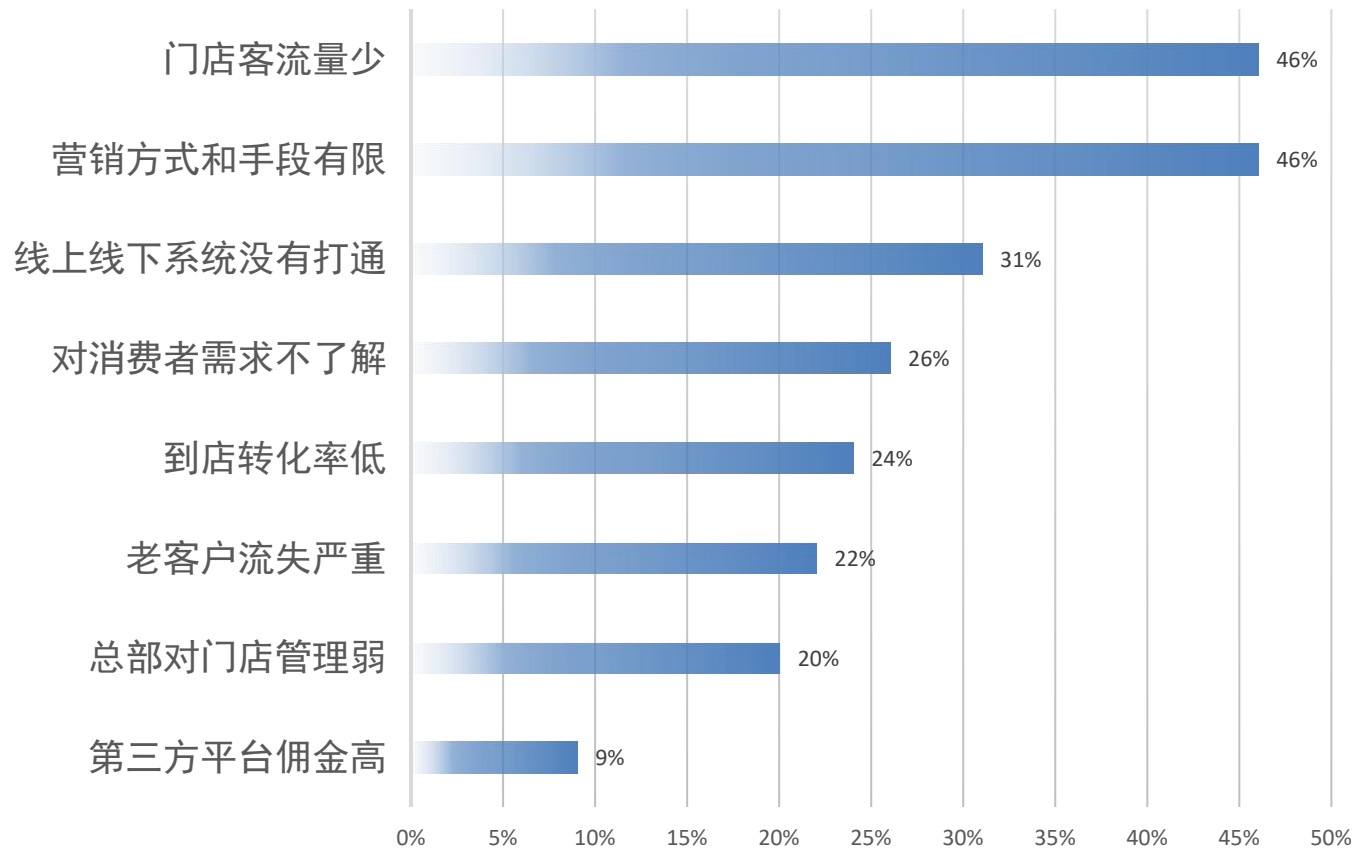
客流量少

- 营销手段有限
- 对消费者了解少

经营效率低

- 线上线下数据不互通
- 门店管理能力弱

中小型线下零售业经营中常遇的痛点





新零售发展趋势



03

解决方案



AARRR营销模型



- Acquisition 推广获客
- Activation 成交转化
- Retention 客户留存
- Revenue 复购增购
- Refer 分享裂变



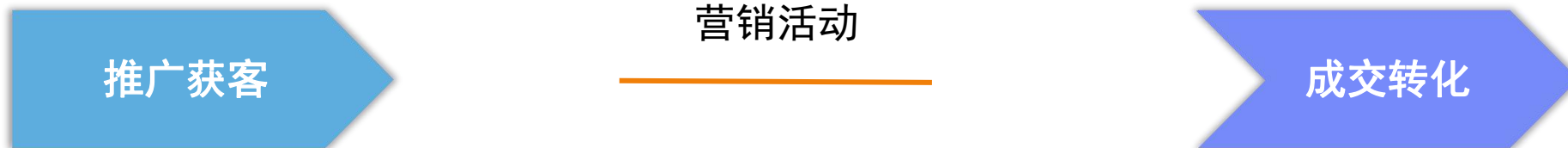
流量是一切生意的前提，那么，客从何处来？
又怎样实现转化呢？

无论线上还是线下





AARRR营销模型助力零售业



营销获客

- 搜索引擎
- 微信搜索
- 附近的小程序
- 营销活动

门店促销

- 优惠券
- 会员积分
- 进店有礼



线上下单，自提/配送

- 支付有礼
- 积分商城
- 秒杀
- 短视频导购



AARRR营销模型助力零售业



消费者分析——掌握顾客喜好，才能有效留存。





AARRR营销模型助力零售业



用户运营



内容

- 个性化内容推送
- 兴趣内容打标签

会员

- 会员储值
- 会员等级
- 会员分组

积分

- 积分乐园 (营销活动)
- 积分商城
- 会员积分



SCRM精细化管理+智能化反复触达老客户，促进复购增购。





AARRR营销模型助力零售业



来源获取



获取访客来源数据

客户画像



千人千面，根据客户消费喜好，渠道来源，为客户打标签。

交易分析



商品分析
财务统计

自动触达



根据客户标签，自动匹配推送促销内容，有效提高复购率。



AARRR营销模型助力零售业



统计显示，
重新获得新客的成本是老客户转介绍成本的3倍。





AARRR营销模型助力零售业



04

运用场景



1. 获客 (客源有限, 主要来自于周边小区, 无线上获客渠道)



案例背景

小王在小区旁边开了一家商超便利店, 客源均为小区居民。小王想扩大销售范围, 增加收益。

运营思路

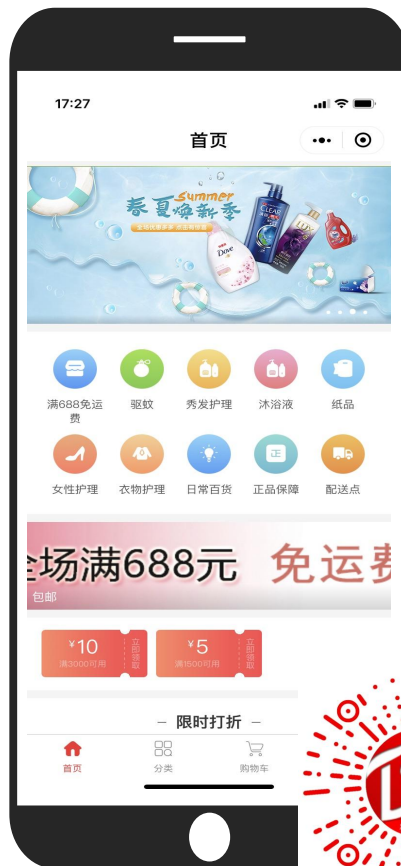
线上, 搭建自有商城, 引流更多客户线上下单。线下, 做进店趣味性引流活动。线下线上双管齐下。





1. 获客 (客源有限, 主要来自于周边小区, 无线上获客渠道)

运营流程



第一步：搭建PC端商城+小程序商城

- ①从百度搜索进入商城
- ②从附近的小程序 海报扫码 参与活动 跳转 进入商城小程序



二维码含凡科信息, 请勿外传



1. 获客 (客源有限, 主要来自于周边小区, 无线上获客渠道)

运营流程

第二步: 张贴发布营销海报

云设计: 10W+可商用模板图片, 轻松作图。

第三步: 创建营销活动, 设置奖品

建议使用“活动抽奖”类型的活动, 快速引流。





1. 获客 (客源有限, 主要来自于周边小区, 无线上获客渠道)



参考话术



客户王生

您好, 我是开便利店的, 想看看你们的商城是怎么做的。

您好, 王先生, 我们商城确实是比较合适您所在的零售行业的。我们商城功能比较多, 既可以帮您引流转化客户, 也可以帮你管理货品、物流、财务、客户等。想问您具体是想实现哪方面的效果呢?



销售小A



客户王生

我现在主要是想做个自己的线上商城, 拓宽销售渠道, 让更多的人来我店里买东西。

王先生您的这个情况, 是因为现在只有线下这个渠道, 客流的话就比较有限, 只能辐射到您门店周边的小区街坊。那如果您同时拓展线上销售渠道的话, 不仅可以更方便的管理客户、货品、财务等, 还可以方便更多的客户在线上下单购买。

我这边正好有个方案可以帮到您。先简单给您介绍一下:

首先, 就是您说的, 需要您搭建一个自己的网上商城。我们的商城搭建是不用代码的, 直接拖拽模块组合搭建, 便捷高效, 还有很多模板供你选择。

其次, 搭建完成后, 是不是需要客流量来商城? 那我们这边有线上引流和线下引流2种方法。

线上引流, 可以帮你做百度优化, 可以帮你提高搜索排名, 别人在百度搜索关键词可直接进入您的商城。您还可以制作带有商城二维码的营销海报, 发布在您的朋友圈, 或者做成易拉宝投放在小区电梯、告示栏等地方, 实现小区宣传力量最大化。

线下引流, 建议您可以做营销活动, 例如: 大转盘抽奖、秒杀等活动, 既可在门店门口做, 提高客户参与度, 又可投放在朋友圈或发送给好友, 中奖者引流到店兑换, 提升您的门店客流量。



销售小A



2. 转化（怎样才能让顾客不假思索的快速下单？）


案例背景

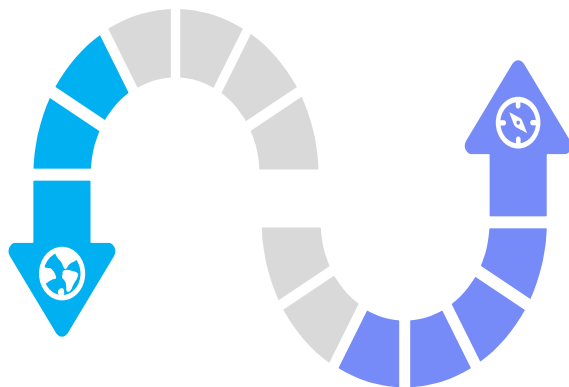
李姐在做微商，卖一些进口食品，每天在微信上咨询的人很多，但是很多人看了商品后迟迟不购买，会去淘宝京东上比价，李姐想挽留这部分顾客，增加营收。

运营思路

营销宣传造势，抢占消费者心智，创建商品**秒杀**、**优惠券**等营销活动，同时以**会员制度**辅以沉淀，减少消费者思考时间，快速下单。

造势宣传

 • 云设计



培养消费习惯

 • 商城



2. 转化 (怎样才能让顾客不假思索的快速下单?)

运营流程

造势宣传

秒杀活动

优惠券

会员积分



云设计：宣发海报引起关注

商城：低价秒杀刺激消费

+ 小额优惠券让利刺激消费

+ 培养到店消费习惯



2. 转化（怎样才能让顾客不假思索的快速下单？）

参考话术



客户李姐

您好，看了你朋友圈发的案例，想问一下你们商城是怎么做这些活动的？

李姐您好，之前了解过您这边在做微商对吧？我们商城是有很多营销活动可以做的，针对不同的情景，我们会有不同的方案给到您，看您是遇到了哪方面的经营难题？还是想实现什么营销效果呢？



销售小B



客户李姐

是的。我这边的情况是这样的。我卖进口食品，吸引的人比较多，但是现在好多人都会看了我们的商品价格，去淘宝上比价。淘宝上6.18/双11十一这些大促活动价格我们小本生意肯定是比不过的啦，所以我想让他们直接在我这儿买。

李姐针对你的这个情况，我们这边有一个解决方案，我先给你讲讲，看合不合适。

首先我们可以学习淘宝京东这些电商，搞一些营销活动进行造势。例如：装修店铺和营销宣传。这时用我们云设计就能搞定。云设计有10W+模板可做商用，您可在模板里直接替换图片文字素材，做好图片投放至公众号宣传和商城店铺装修。

接着，我们可以用商城设置限时秒杀商品，和一些优惠券，让更多的人来参与，并不给他们思考的时间，直接下单购买。

最后，我们用商城设置会员制度，用会员积分兑换礼品等营销手段，培养他们的消费习惯，让他们始终在你这儿买东西。



销售小B



2. 转化（怎样才能让顾客不假思索的快速下单？）

客户案例

攀枝花百盛线上商城

经营单位：攀枝花百盛商业有限公司

公司经营概况：

攀枝花百盛线上商城是为年轻人提供足不出户云购物的互联网购物平台，集购物、休闲、娱乐、餐饮于一体的攀西地区首家shopping mall。在实体店客流量大减的情况下，创新经营思路，搭建线上商城，开放线上购物渠道，最终成功转型，实现销售额大幅增长。

商城概况：

百盛线上商城使用解决方案里的小程序线上商城，利用砍价、拼团、组合套餐等营销功能推广引流，此外，为使流量最大化，商城内设置公众号关注，公众号内链接营销游戏活动，奖品为商城优惠券，将用户引流至商城使用优惠券，完整消费闭环，整个解决方案的使用，为商城带来了强大的品牌传播。

订单量：5000+ 订单额：300W+ 会员数：3500+



公众号粉丝引流+营销游戏活动



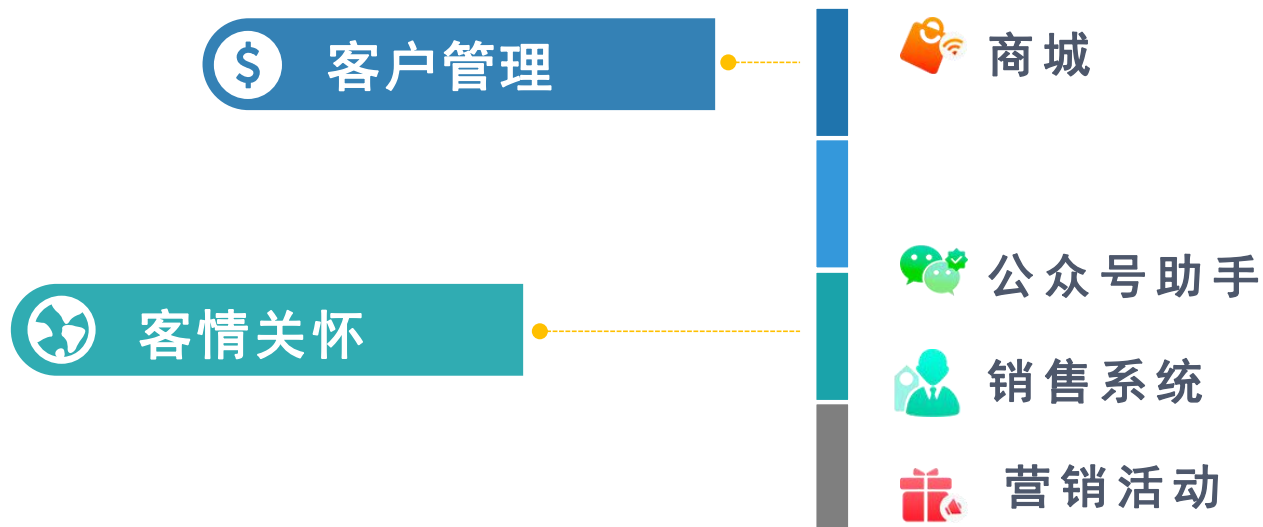
3. 留存（同样的产品，消费者喜欢在电商平台比价购买）

案例背景

电商平台经常搞大促，消费者喜欢等到节日节点囤货采购，对线下商超留存客户，冲击力较大。

运营思路

建立健全**会员制度**，培养到店消费习惯，做好**私域内容及客情关怀**，不断挖掘客户需求，保持消费者粘性。





3. 留存 (同样的产品, 消费者喜欢在电商平台比价购买)

运营流程

第一步: 搭建会员体系, 进行会员管理



会员积分

可设置登录获取积分, 培养会员登录商城的习惯



积分商城

可对会员进行积分营销, 提升会员活跃度



会员卡

开卡专享尊贵权益, 助力会员留存



会员储值

建立储值规则引导储值, 增加会员粘性



3. 留存（同样的产品，消费者喜欢在电商平台比价购买）

运营流程

第二步：搭建私域内容沉淀



在**微信公众号**发布营销推文，吸引客户持续关注。



公众号助手对48小时活跃粉丝进行自动消息推送。



3. 留存 (同样的产品, 消费者喜欢在电商平台比价购买)

运营流程

第三步: 深入挖掘客户需求, 为再次成交做铺垫

一站式 私域流量运营神器

今日概况

新增线索	新增客户	积分排名	积分总额
62	22	221	8

动态 访客[李子]刚刚阅读了文章... 02-08 12:23 >

递名片 分享获客 | 获客海报 | 获客视频

标签组	客户行业	客户等级
客户标签	互联网科技	核心客户
	汽车 建材	重要 一般
	广告营销	普通客户
	餐饮 出版	

客户详情

李小姐 (包子) 18566440000

优质 1位人脉 通过名片访问

编辑客户 联系TA

方案报价 有意向 无意向 成交情况

互动动态 跟进记录 客户信息

标签: 优质 铂金会员 意向中 转风 追求个性 消费水平一般

个人信息

姓名: 李小姐
昵称: 包子
手机: 18566440000
类型: 微信客户

心愿园游会

999

积分乐园 已有 23535 人参与

活动简介 查看活动说明
完成每日签到任务, 参与活动攒积分换大礼!

参考案例
hyproca 海普诺凯...

立即创建

设置**客户标签**, 根据客户情况, 实现精准营销。

客户通内镶嵌**长期互动游戏**, 增加消费者粘性。



3. 留存（同样的产品，消费者喜欢在电商平台比价购买）

参考话术



销售小C

赵小姐，之前您有意向的商城了解的怎么样了呢？

还行吧，但是我们商品的价格优惠没有淘宝京东上这么大，我怕我搭建了商城也没有人来买。



客户



销售小C

您说的这个问题，我们其他客户也遇到过，我们这边提供了一个解决方案给到客户，最后也迎刃而解了。我这边先把方案给您讲解一下，你看可以吗？

我们建议客户在**商城里建设会员制度**，因为会员制是增加消费者粘性的最好手段，能很好的沉淀到店消费过的人群。商城可以做会员积分，积分达到相应的分数，可以在积分商城里兑换礼品；同时，引导消费者开通会员卡，给予相应的价格优惠，并且可引导消费者进行会员储值。一方面，消费者能享受到电商平台的同等优惠，增加消费粘性，商品也是所见即所得，能促进他们购买，另一方面，您能快速回款，并促进消费者再消费，一举两得。

还建议您**搭建公众号**，在公众号里做内容运营，以内容触达客户，我们公众号助手还能智能识别48小时内的活跃用户，自动下发消息。同时，使用**销售系统**，给客户打标签，挖掘客户需求，根据客户情况推送产品，再镶嵌长期互动互动，如：积分乐园，与消费者保持长期互动粘性，做到有效留存。



3. 留存 (同样的产品, 消费者喜欢在电商平台比价购买)



客户案例

南宁市民卡惠商城

经营单位: 南宁市市民卡信息服务有限责任公司

公司经营概况:

南宁市民卡惠商城, 主营业务包括销售发行市民卡、经营扶农扶贫产品、零食生鲜、日用百货、教育培训课程等, 是集多品类和服务为一体的综合电商平台。

商城使用情况:

南宁市市民卡信息服务有限责任公司通过商城解决方案, 搭建三端合一线上商城, 轻松触达多场景消费渠道。同时, 使用营销游戏活动在微信生态获客引流, 玩转品牌推广; 借助公众号助手进行粉丝分组管理, 精准触达会员, 实现会员精细化运营与营销, 使商城效益最大化。

订单量: 1500+ 订单额: 50W+ 会员数: 4000+



公众号引流
+
营销游戏



电脑商城+小程序商城+微商城





4. 复购 (老客户复购率低于期望值, 需要做营销不断触达)

案例背景

周老板是做土特产电商的, 在淘宝/京东这些电商平台做活动, 投入成本远大于复购利润。他开始运营自己的私域零售电商, 想让老客户回购率更高。

运营思路

提高营销活动触达率, 增强与客户的互动联系, 刺激老客户继续消费。

会员体系



商城

营销活动



营销活动



商城

消息触达



公众号助手



云设计



4. 复购 (老客户复购率低于期望值, 需要做营销不断触达)

运营流程

第一步: 定期做私域营销活动



下单有礼

设置优惠券/满减等优惠活动, 刺激老顾客再消费



直播导购

私域流量池内, 直播带货, 快速刺激消费



618·我是购物狂

游戏促销

节日节点设置有趣好玩的促销活动, 吸引老客户参与



极速秒杀

极速秒杀

低价限时促销



4. 复购 (老客户复购率低于期望值, 需要做营销不断触达)

运营流程

第二步：消息触达



利用云设计制作宣传海报, 投放社群、朋友圈和公众号。

利用公众号的模板消息推送、活跃粉丝推送、智能推送功能, 向粉丝推送资讯, 引导会员复购。



4. 复购（老客户复购率低于期望值，需要做营销不断触达）

参考话术



周先生，您好。了解到您购买我们商城有一段时间了，想回访一下您的营收情况有没有增加？

销售小D

我这边，新客确实比之前多了一些，但是老客户的复购率还是不高。



客户



销售小D

如果是这个情况的话，我这边有个解决方法给到您。

首先，您可以充分的把商城利用起来，**建立会员体系**是必不可少的。给予老会员一定的优惠政策和积分奖励，这样能避免他们去其他平台购买，**形成消费消费粘性**。

其次，需要您定期做一些**营销促销活动**来回馈老会员，比如直播导购、限时秒杀等，还可以使用营销活动做一些有趣好玩的活动，**增加和老客户的互动性**。

最后呢，就是需要把这些信息广而告之。线上，可以使用**公众号助手的推送功能**，通知商城会员参与活动，从而提升复购率。线下可以使用**云设计制作宣传海报**，投放到您的朋友圈、社群和公众号里，吸引老客户进入商城下单购买。



4. 复购 (老客户复购率低于期望值, 需要做营销不断触达)



客户案例

宇通数码

经营单位: 合浦宇通数码器材有限公司

公司经营概况:

合浦宇通数码商城, 围绕3C数码产品为核心, 以销售通讯设备、移动终端设备、移动通信设备、电子产品为主, 品类与服务为一体的数码综合电商平台。

商城概况:

宇通数码通过搭建电商销售平台, 开启互联网数码电商的新模式。包括电脑商城、手机微商城及小程序商城在内的三大平台, 一站式满足消费者体验, 同时, 通过商城提供的社区团长分销系统实现了营销模式的再创新。

营销游戏活动及粉丝管理为合浦宇通提供了涨粉、粉丝列表分组等功能, 一方面降低获客流量成本, 另一方面刺激用户二次消费, 提升留存复购。

订单量: 4000+ 订单额: 350W+ 会员数: 4000+



电脑商城+小程序商城+微商城



营销游戏活动+游戏粉丝管理



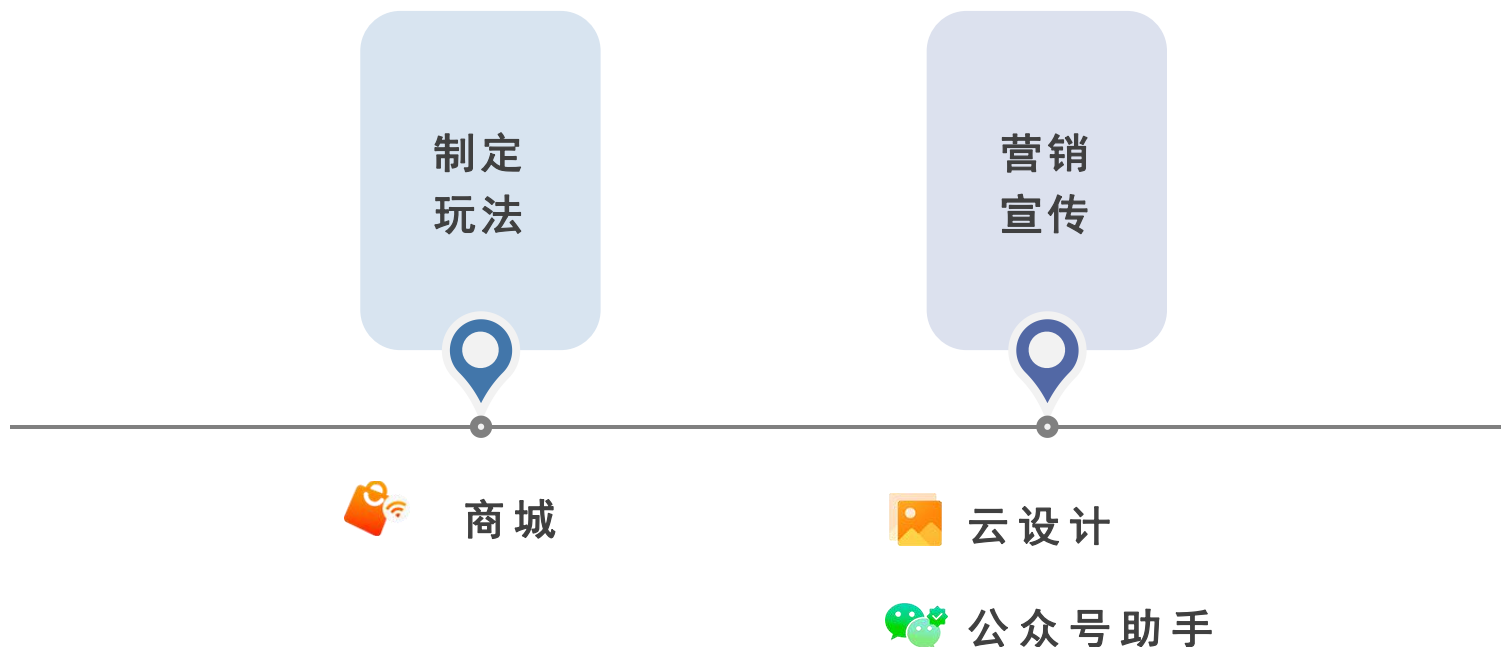
5. 裂变（引流新客成本远高于老客的社交传播分享）

案例背景

赵总在天河区开了几家连锁的便利商超，他发现目前客流趋于饱和，引流新客成本高，但又想拓宽销售渠道，增加营收。

运营思路

社区周围可做**社区团购**，辐射更多周边居民。同时，**招募分销商**，拓宽销售渠道。





5. 裂变（引流新客成本远高于老客的社交传播分享）



运营流程

社区团购

• 社区推广

商家在自身周边、店铺周边的小区进行推广。

• 线上招募

通过公众号，以佣金奖励机制吸引粉丝报名、申请团长。

• 团长发展团长

商家可通过鼓励团长自主推荐人选。



接龙团购



分享商品



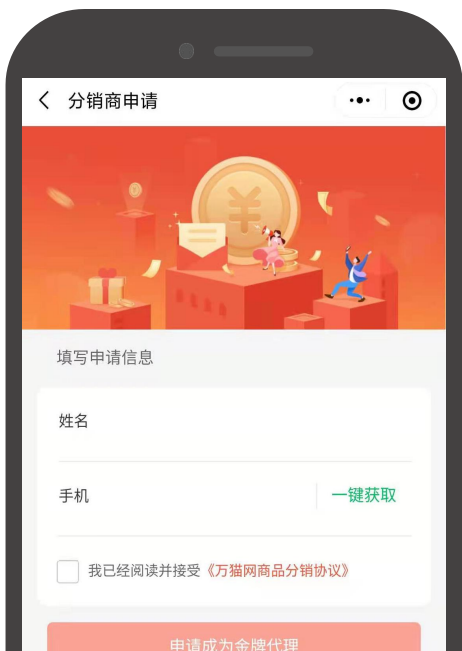
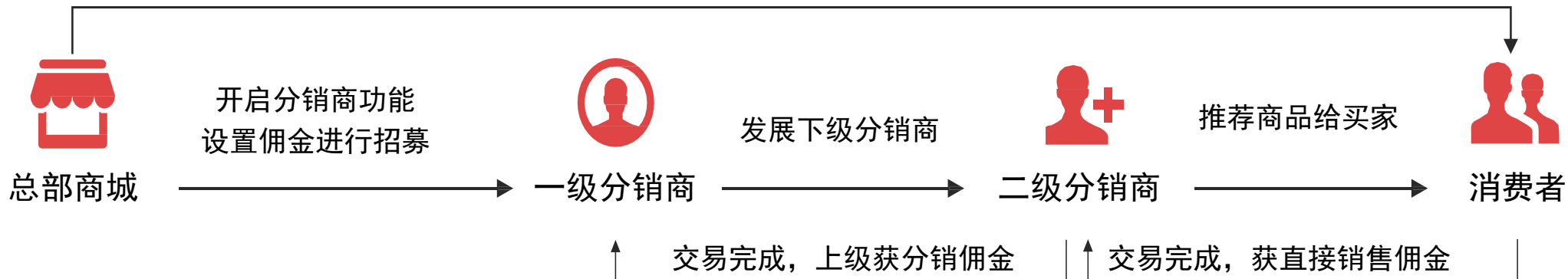
用户订阅消息



5. 裂变 (引流新客成本远高于老客的社交传播分享)

运营流程

分销商： 总部商城统一发货和管理





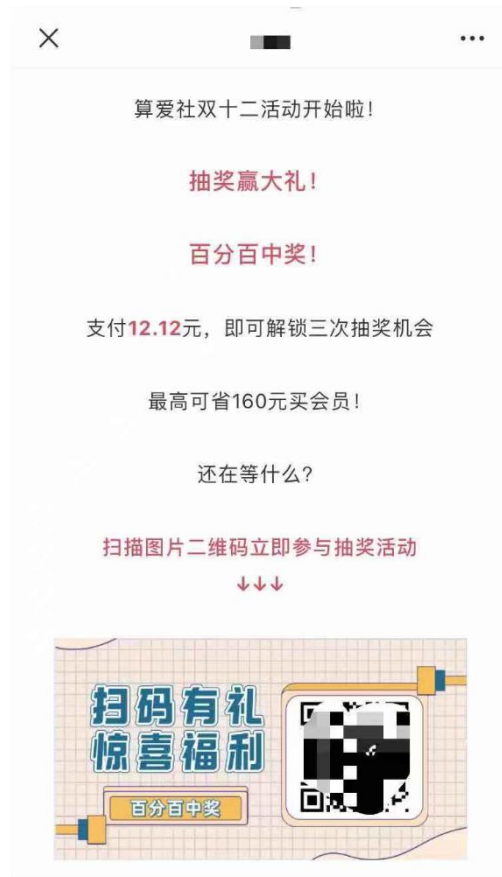
5. 裂变（引流新客成本远高于老客的社交传播分享）

运营流程

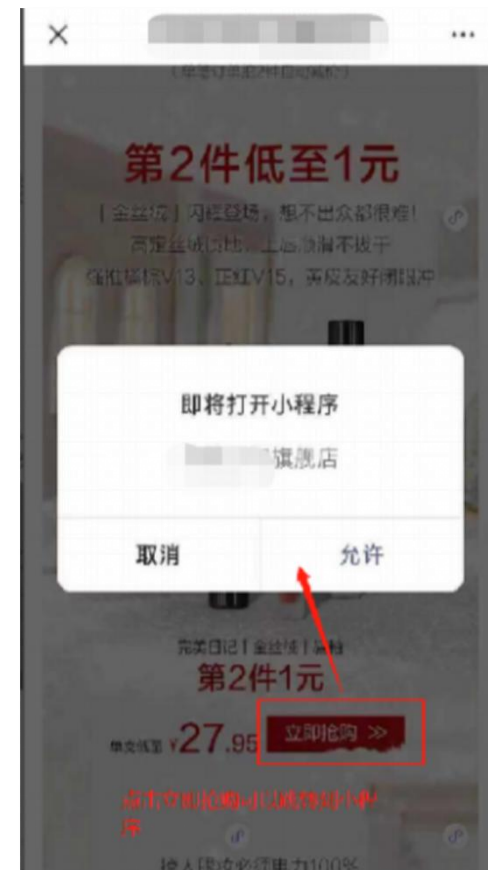
宣传海报发布招募内容，吸引老客户参与。



微信公众号内进行内容运营，吸引客户参与。



微信公众号接入商城，便于客户及时参与。





5. 裂变（引流新客成本远高于老客的社交传播分享）

参考话术



销售小E

赵总，您好。之前说了解我们的商城，您这边考虑的怎么样了？有没有什么不清楚的地方，我跟你解答一下。

我现在客流量都比较稳定，暂时不需要哈。



客户



销售小E

那您有没有考虑再扩大一下经营规模，覆盖更多的人呢？我们这边有个方案可以帮到您。

你们有什么办法可以实现？



客户



销售小E

那我这边先简单给您介绍一下。

商城有**社区团购**和**分销商**2大功能可以帮您扩大经营规模。

社区团购玩法大致是这样的：您这边以社区为节点，招募团长，线上建立社群，然后您定期发布接龙团购，在买家下单后，将货发给团长。我们的客户，参与团长分享的接龙团购活动，下单购买心仪商品，在接收提货凭证，前往团长处自提。团长这边，将接龙团购活动分享至社群，货到后，通知买家自提，完成交易，获得佣金奖励。

分销商玩法：开启分销商功能，设置佣金进行招募，发展下级分销商，分销商推荐商品给买家，交易完成，上级获分销佣金。

同时，需要您制作**宣传海报**在社群里分发。在**公众号**里进行**内容宣传**，吸引更多的老客户参与，形成裂变。



5. 裂变 (引流新客成本远高于老客的社交传播分享)



客户案例

哈佛宝贝月子会所

经营单位：河南福妈有福母婴服务有限公司

公司经营概况：

福妈有福母婴服务有限责任公司秉承“顾客至上，锐意进取”的经营理念，坚持“客户至上”的原则为客户提供优质服务，业务领域涵盖母婴用品、日用百货等。目前全国已有12家连锁经营的线下门店。

商城概况：

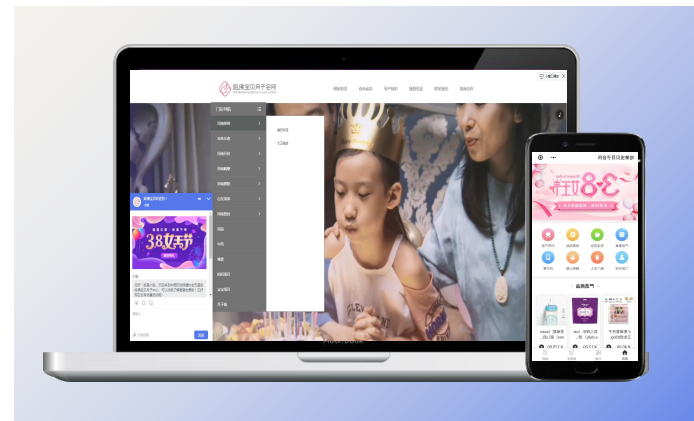
解决方案针对已有线下门店这一特性，提供到店自提、自定义支付等特色功能，帮助商家实现线上线下双渠道并行商业模式，全力打通线下门店对应的线上门店，满足品牌升级需求。平台提供推广员分销功能，最大限度拓宽销售渠道，促单转化。



订单量：1500+ 订单额：100W+ 会员数：5000+



线下门店场景



电脑商城+小程序商城+微商城





回顾总结

运营场景	客户痛点	运营思路	搭配产品
获客	客源有限，无线上获客渠道	私域商城+营销海报+趣味活动	商城+云设计+营销活动
转化	让顾客不假思索的快速下单	造势宣传+培养消费习惯	商城+云设计
留存	同样的产品，消费者喜欢在电商平台比价购买	客户管理+客情关怀	商城+助手+销售系统+营销活动
复购	老客户复购率低于期望值，需要做营销不断触达	会员体系+营销活动+消息触达	商城+助手+营销活动+云设计
裂变	引流新客成本高于老客的社交传播分享	制定玩法+营销宣传	商城+助手+云设计

05

关于企业



关于聚点科技

吉林省聚点科技有限公司（以下简称为“聚点科技”）成立于2016年，长期致力于客户管理软件营销、实施、服务及开发于一体的信息化服务，专业为客户提供360度全方位客户关系管理解决方案。

聚点科技以“专注成长型企业信息化服务，以信息化为企业创造价值”为己任，以B/S核心技术为依托，帮助企业建立信息化的客户关系管理机制，帮助企业管理者合理管理网络资源，旨在增加客户粘滞度和忠诚度，杜绝客户流失，藉此为客户创造长期的价值和潜在的增长，降低企业成本，增强企业市场竞争力和市场占有率。

