



工商服务代理行业解决方案

(工商注册、代理记账、资质办理、注册商标、知识产权)



目录



行业概况



运营痛点



解决方案



运用场景



关于企业



行业概况

- 行业背景
- 主营业务
- 发展趋势



随着，国家鼓励万众创新创业，经济结构转型第三产业市场主体涌现，中小微企业数量急剧增加。

3月1日，中国社科院城市与竞争力研究中心与企查查大数据研究院联合发布的《2021中国企业发展数据年报》显示，截至2021年2月，目前我国共有在业/存续的市场主体1.44亿家。其中，**企业4457.2万家，个体工商户9604.6万家，新增注册市场主体2735.4万家，同比增长12.8%。**

企业的增加催生了企业服务行业兴起。其中，连接企业与政府的工商代办企业服务成为了中小企业的刚需服务。

目前，工商注册代办市场规模接近200亿。



工商代理服务行业由于行业门槛低，入行者众多，导致市场竞争激烈，只能通过高成本和低报价的恶性竞争进行揽客。当报价不足以覆盖成本时，部分不良从业者会利用被服务企业骑虎难下的心理，在服务中后期设置层层隐形收费，最终导致行业口碑下降，客户信任度低。

企业的痛点，就是市场的商机。未来企服行业的发展趋势有以下四点：

01

服务保障

- ◆ 具有清晰的事务办理流程。

02

效率与安全

- ◆ 线上化业务能让被服务的企业最大化地实现“足不出户，业务照办”，可在线上实时查询办理进度。

03

透明的价格体系

- ◆ 未来广告形式将在视频动态化、智能营销全流程化、AI赋能审美和交互多样化方面持续创新

04

一站式服务

- ◆ 涵盖财、税、法、人资、证照等多方位企业服务项目。



运营痛点

促活难

同行竞争激烈。
在客户了解相应的机构品牌信息后，需要进一步对客户疑问作出解答。如无客户跟进管理，存在潜在客户流失。

留存难

由于商标、资质、产权等不易过时，若无相应的售后服务及客情关怀，客户留存困难。

获客难

行业性质影响，需要获得客户较高信任度。获客方式主要通过电话找客和熟人转介绍。

若无线上品牌营销，客户难以获取机构信息，即使通过电话找到潜在客户，客户也持怀疑态度。

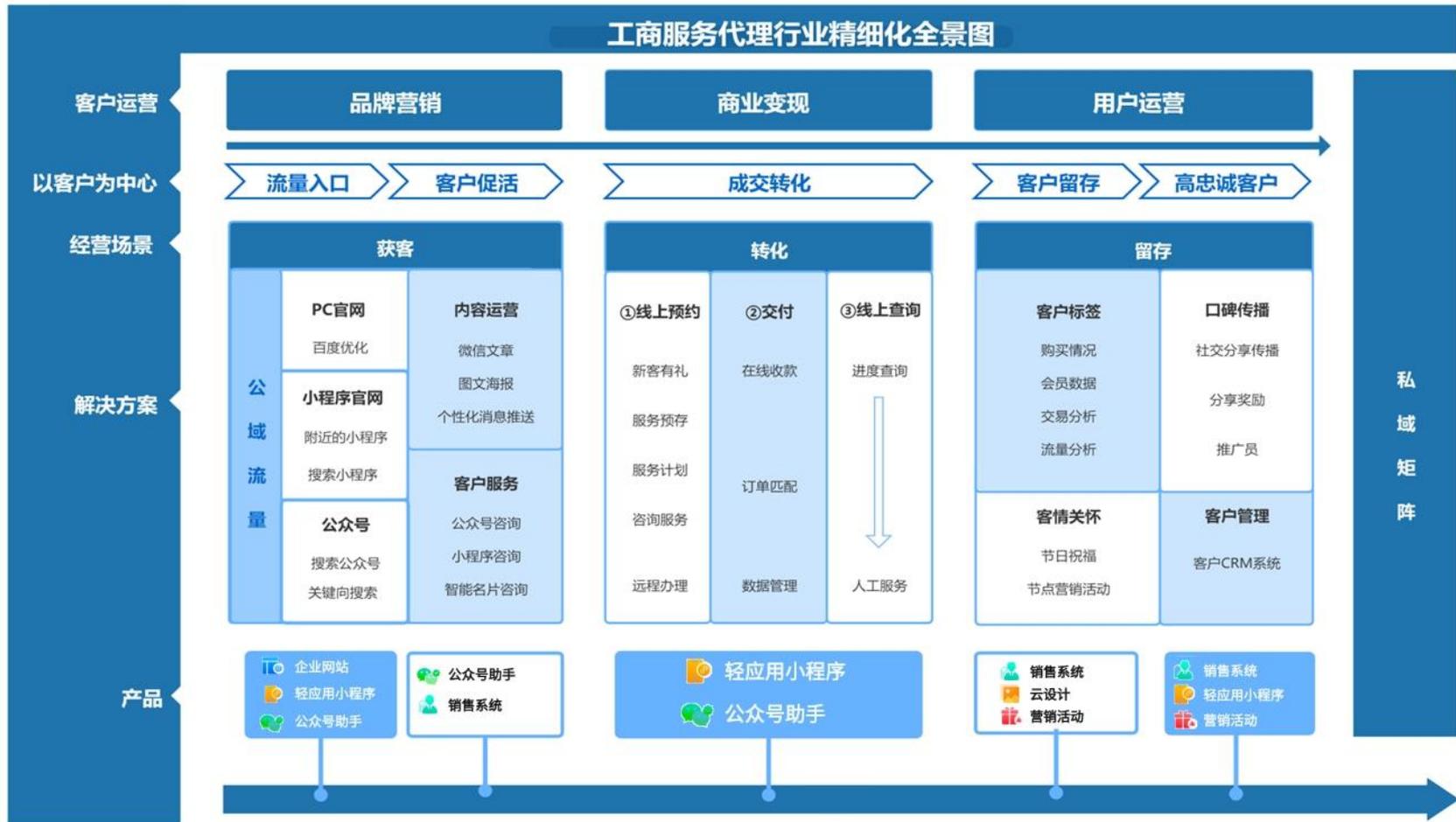
转化难

服务需要具有专业性、透明度、流程化，才能获取客户信任，最终成交。



解决方案

- 精细化运营全景图
- 运营场景解决方案



01

品牌展示

- 搭建PC官网+手机端官网+小程序官网，多渠道曝光机构品牌办证资质，增强机构专业形象。
- 客户通过百度优化/附近小程序/关键词搜索等方式进入机构官网。
- 在官网设置咨询窗口及二维码，引流客户至微信端进行咨询服务。

02

内容运营

- 搭建公众号内容矩阵，进行内容运营。推送政策内容、产权科普、工商须知等高素质、高质量内容，形成品牌专业形象的2次植入。

03

客户服务

- 在公众号、小程序设置服务咨询窗口并可通过智能名片推送进行咨询。为客户提供专业贴心的咨询服务，提高客户的信任度和好感度。
- 根据客户情况个性化推送所需的准备材料的图文海报，避免枯燥乏味，提升客户的配合度。

财税服务

公司注册
代理记账
资质办理
商标注册
工商变更
税务筹划

工商注册
代理记账

成交转化（线上全流程办理）

线上预约：客户可在小程序端自助下单付定金，进行服务预约。机构根据客户实际情况指定服务计划，进行订单匹配。过程公开透明，提升客户体验感。

线上查询：在小程序和公众号内设置自助查询窗口，客户可自助查询办理进度。减少机构人工时间成本，提高服务效率。

线上交付：证件办理完毕，通过公众号自助推送消息，告知客户可在政务官网进行查询，确认无误后，在小程序结清尾款。机构可在后台查看客户数据和财务数据，方便管理记录。

- 针对已服务客户，进行会员数据统计、购买情况登记等。客户标签化管理，在证件到期之前及时提醒客户换证。
- 节日节点给客户发送祝福图文海报，反复触达客户，做好客情关怀，为下一次转化做铺垫。

普通
客户

客户留存



VIP客
户

高忠诚度 客户

- 针对高忠诚度客户，可合作共赢，发展其作为推广员，以老带新，形成社交分享口碑传播，新老会员均可获得奖励。



运用场景

- 获客
- 促活
- 成交
- 留存
- 口碑传播

运用场景——获客（线上品牌曝光不足，客户搜索不到信息，导致流失）



案例背景

A代理服务机构无线上品牌曝光渠道，仅靠企业电话找客和熟人转介绍的方式获客。经常出现电话打不通、信息无法传递、转介绍客户压价等问题。不仅浪费人力物力，并且获客成本高昂。

运营思路

通过线上多渠道进行品牌营销，客户搜索相关信息时，可直接进入私域矩阵，有效留存目标客户。



+



+



运用场景——获客（线上品牌曝光不足，客户搜索不到信息，导致流失）

运营流程



PC 官网

A机构使用展示型网站，搭建企业品牌官网。通过百度SEO提高竞价排名，客户在百度搜索关键词时，可直接进入A机构官网。由此，获取百度公域的高性价比优质流量。



公众号

A机构使用公众号助手搭建企业公众号，在公众号里进行相关办证政策的[内容运营](#)和[企业品牌介绍](#)。内容专业度高，客户在微信端搜索相应内容时，进入A机构公众号，获得客户好感度和信任度。



小程序

最后，A机构使用轻应用小程序，搭建了官方小程序，展示企业品牌、服务类别、价格、成功代办案例等。客户通过[附近小程序](#)、[小程序关键词](#)搜索进入A机构小程序，可直接在小程序里进行咨询，并下单。还可引导客户留下联系方式，以便进行后续跟进转化。

参考话术



您好，我想搭个网站，有哪些产品可以实现吗？

客户



是的。

客户

可以的，先生。
请问您这边搭建网站是否为了展示您企业的品牌信息、服务项目和过往优秀案例呢？



销售小A

针对工商服务代理行业和您想要的效果，我这边有一份行业解决方案给到您，也许能帮您解决现在的问题。我用3分钟给您讲解一下，您了解后，有疑问的地方，我们再共同探讨，好吗？

首先，您可以使用展示型网站可以搭建您的企业官网，展示品牌形象、服务项目、优秀案例等，在官网设置公众号和小程序的二维码，引导客户进入您的私域流量池。同时，这个网站我们可以为您做百度SEO提高搜索排名，让更多客户主动找上门。

其次，也需要您做好私域承接，建立自己的官方公众号，在公众号推送成功案例、政策等。公众号助手可以自动帮您向48小时内的活跃用户推送消息，并收集统计他们的信息，可以很好地留存客户，激活潜在客户。

最后，引导客户在小程序内下单。轻应用小程序不仅可以引导客户直接下单，统计财务数据，提醒跟进服务，还能帮您搭建咨询窗口，及时回复客户问题，提升客户好感。并且您在小程序后台还可看到客户的使用轨迹，方便您挖掘潜在客户。



销售小A

案例背景

B代理服务机构通常在找到客户后，没有对客户进行及时的需求询问，也没有相应文件内容反复触达客户，导致客户犹豫观望流失。

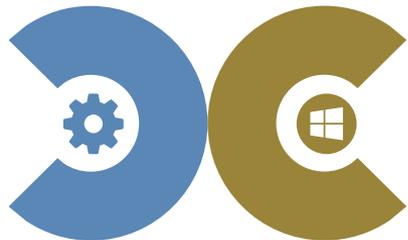
运营思路

客户管理



销售系统

1



2

内容运营



公众号助手

一、客户标签化管理

B机构通过销售系统给意向客户发送电子名片，方便客户保存查询。通过客户通给客户发送机构介绍、政策文章，挖掘客户办证意向，并在客户通后台对客户进行标签化管理。



二、内容运营

B机构使用公众号助手，对48小时内关注公众号的粉丝进行政策文章/办证须知等文章智能化推送，反复触达客户。展示机构品牌的专业度，再次获取客户信任。并且机构可在公众号助手后台掌握粉丝来源，可有的放矢的在平台投放广告，节省获客成本。

参考话术



销售小B

王先生，您好，最近生意还好吗？针对工商服务企业，这边新推出了一个解决方案，我发给您看看，看能否帮助到您。



客户

好呀，我看看。
(15min后) 我们确实存在有潜在客户，但是始终没有成交的情况



销售小B

那我这边具体给您讲解一下怎么去化解这类客户。

潜客始终没有转化下单，可能有2个原因，一是客户还在观望我们能提供哪些代办服务符合他的需求；二是，我们长时间没有跟进他的情况，客户忘记了我们的存在。针对这2个问题，我们这边的方案是：

首先，可以通过销售系统给潜客发送电子名片，便于他保存或者分享给其他人。接着再发送相关的办证政策文章和机构办证服务的文章给他，并且询问客户的具体需求是什么。销售系统后台可以自动帮您记录客户线索，管理客户信息，挖掘客户需求，让服务与客户需求相匹配。

其次，我们要对我们公众号进行内容运营，展示我们的专业办证水平和公开透明的办证流程。公众号助手可以对48小时内关注公众号的粉丝进行政策文章/办证须知等文章智能化推送，反复触达客户，并且可在公众号助手后台掌握粉丝来源，可有的放矢地在平台投放广告，节省获客成本。

您看还有什么不清楚的地方吗？

(2min后) 刚好我们最近正在推解决方案组合套餐的优惠活动，您也可以一起了解一下。

运用场景——成交（一站式线上服务，自助办理进度查询，省时省心省力）



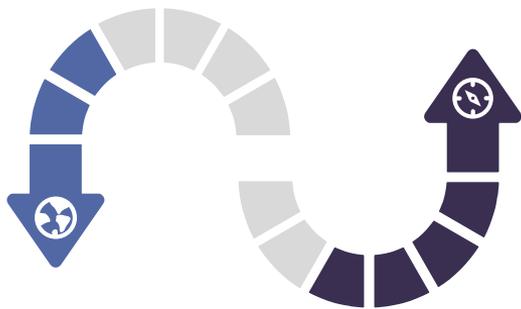
案例背景

C代理机构在成交客户时，由于没有线上系统，前期需要上门为客户签订合同、收钱，后期需要不断为客户查询办理进度等，效率低下，人工成本也高。

运营思路

线上预约成交

 轻应用小程序



自助查询系统

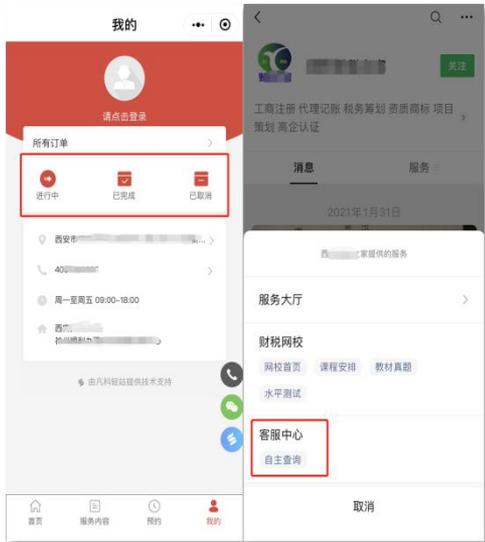
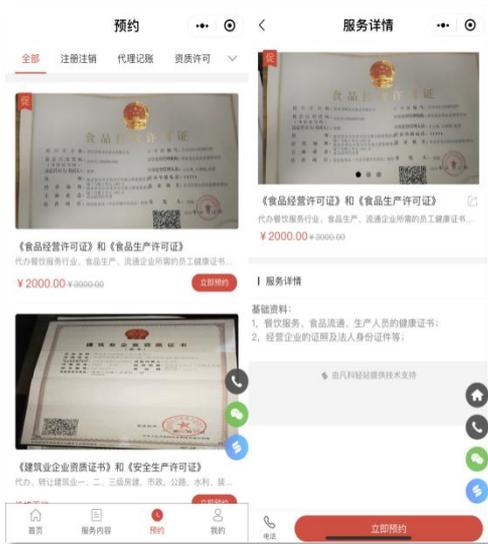
 公众号助手

线上预约服务，免跑腿

- 客户在轻应用小程序内自助选择需要办理的业务，进行服务预约。
- 缴费预约成功后，会自动提示需要提交的资料。
- 在后台可根据客户选择的业务，进行服务计划。

自助查询办证进度，公开透明

- 当业务在进行中，客户想查办理进度时，只需在公众号助手个人中心输入手机号和验证码，即可实时查询证件办理进程。
- 不仅避免了业务员在众多数据中查询的麻烦，还提升了客户的信任度。



参考话术



李姐，早上好呀~之前搭建的网站用的怎么样？

销售小C

还行吧，客户可以自己在官网上看我们的信息，减少了很多人工介绍的步骤



客户



有帮助到您真好，感谢您的支持。
李姐，我们最近专门针对工商代理这个行业，出了一个解决方案，我发您看看，也许能再为你解决一些问题。
像咱们公司如果想再减轻一些人工服务，使用系统代替的话，那就可腾出更多的时间对接新客户去谈单了。

销售小C

哪些产品能做到这方面的支持吗？我看看呢，还挺需要的。



客户



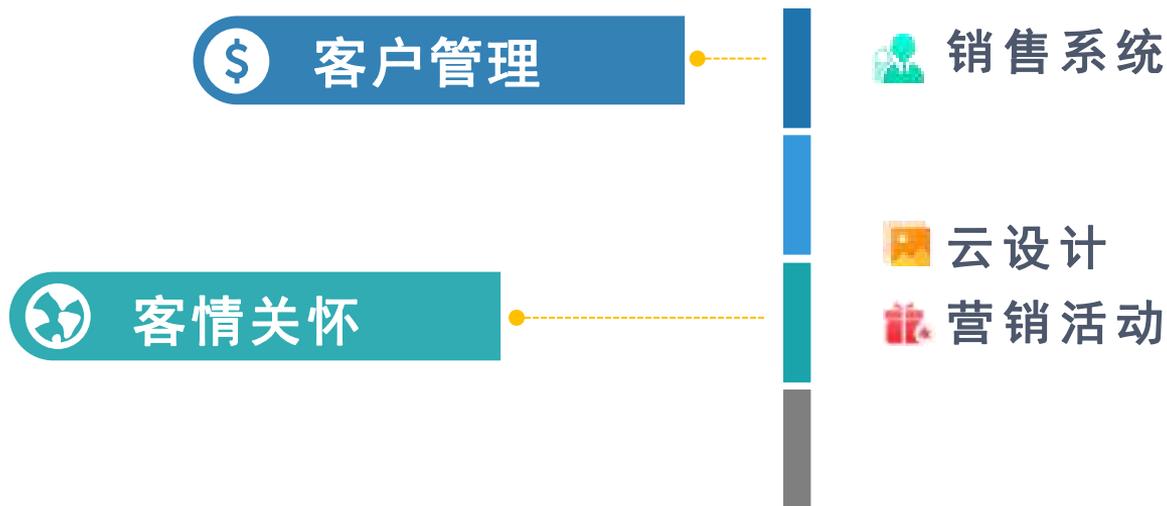
好的，根据您的情况，我比较推荐的是轻应用小程序+公众号助手。
现在大家都想省事，在线上一站式办理业务，不用跑腿，这肯定也是客户找我们办证的原因。如果使用轻应用小程序不仅能让客户直接在小程序内直接下单、预约服务、提交资料，还能方便您更好地去管理客户，进行服务计划和管理财务，双方都更省心省时。
如果再接入公众号助手，在办证期间，不仅可以向客户推送相关政策文章，体现我们的专业性，更重要的是，客户可以直接在公众号内查询办理进程，透明公开，获得客户信任好感，并且您也省下了很多查询服务的时间。

销售小C

案例背景

由于营业执照、高企证书、资质许可等证件时效长，客户购买服务频次低。D代理机构，需要留存老客户，购买其他企业服务产品。

运营思路



运用场景——留存（证件时效长，需要不断的客情关怀触达客户，拓宽业务）

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	

客户标签化管理，客户情况一目了然

D机构使用销售系统，按照客户购买情况、来源渠道、行业等对客户进行分类管理。并且通过销售系统发送行业咨询给客户，挖掘客户其他服务需求点，清晰掌握客户情况，便于跟进沟通。

1



客情关怀，反复触达客户

D机构在节假日期间使用云设计快速制作精美节日祝福海报发送给客户。并且通过营销活动做品牌营销活动，反复触达客户，引起客户回忆，为下一次转化做铺垫。

2

参考话术



销售小D

周先生，您好。我这边了解到，我们工商代办因为证件的时效性比较强，客户复购的时间周期较长。在这么长的时间段里，很难一直去维护客户，有一些老客户存在流失的情况，但获得新客的成本远远大于了老客户转介绍。我们最近针对工商行业的这些情况出了一份行业解决方案，可能会帮助到您，我发给您看看。

嗯，是的，维护老客户确实时间长，且不好管理客户信息我看看。



客户



销售小D

那我这边给您讲解一下怎么维系老客户。

管理老客户可以使用我们的销售系统。它不仅可以帮助您分门别类地整理客户来源渠道、购买情况、需求等客户数据，还可以帮您按照客户行业、重要等级划分管理，方便您有的放矢的维系跟进客户，不用再为弄错、忘记客户信息而苦恼。

在节日节点呢，您可以使用我们的云设计和营销活动2个产品进行触达客户。只要会打字就能使用云设计和营销活动设计精美的祝福图文海报和高大上的互动营销小游戏，不仅为您节省了请设计的钱，给予了客户关怀，同时做了品牌营销，一举三得。

这个您可以上企业中心体验感受一下，好用您再买。我们现在也在做套餐活动，比平时优惠了很多。

好的，谢谢哈，对我挺有帮助的。



客户

运用场景——口碑传播（服务客户满意，但却没有相应的传播分享渠道）



案例背景

E代理机构以办证效率高，专业服务佳获取了一批忠实的老客户，但由于没有相应的推广策略，和对老客户推广的分享奖励，导致熟人转介绍的客户数量低于预期值。

运营思路



运用场景——口碑传播（服务客户满意，但却没有相应的传播分享渠道）



01

E代理机构使用销售系统管理高忠诚度的VIP客户，发送热点新闻维系客户关系，还[发送电子名片给客户](#)，方便客户在微信社交中传播使用。



02

E代理机构通过轻应用小程序，让老客户成为[推广员](#)，[设置推广奖励](#)，让老客户可拿推广分成，促进老客户的传播力度。使用营销活动做分享赢奖励游戏，[让社交传播更聚趣味性](#)，回馈老客户获得新客户，一举两得。

参考话术



销售小E

刘总，您好呀。我们出了一个专门针对工商代办行业的解决方案。您这边有没有想让老客户帮您转介绍的这种需求呢？

什么意思呀？我们很多客户都是老客户转介绍过来的



客户



销售小E

是的，其实我们都知道老客户转介绍很重要，新客的获客成本太高了。

但是老客户转介绍，其一肯定是他觉得我们的服务好、办证效率高。其二，离不开我们对他的维系，节假日送礼品什么的。

但是节假日送礼，一是大家都送，还要想办法让自己的礼物出彩，二是客户收到很多礼，对我们的记忆度也不高。那如果我们平时就给他一些激励政策，让他一直觉得有利可图，也对我们有记忆，那转介绍的几率是不是会更大一些？

平时哪有这么多时间去维系呀，而且什么激励政策能让他转介绍？我还要花更多的钱吗？



客户



销售小E

您担心的问题，我也许都能帮您解决。

在这个解决方案里，我们推出了销售系统，系统可以帮您管理老客户的信息资源，还有个电子名片的功能，能让老客户在微信保存您的电子名片，他在转介绍的时候可以直接转发给他的朋友，您也可捕捉到名片的发送信息，跟进联系。

其次是，使用轻应用程序，让老会员成为推广员，设置分成比例，激励老会员进行口碑传播分享，既能维系与老客户的关系，又可获得新客户。同时，我们的轻应用程序可内嵌营销活动，您可以直接发起集call点赞活动，实现老客户的资源最大化。



关于企业

- 公司介绍
- 产品矩阵
- 客户选择
- 过往荣誉



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。



谢谢观看



THANKS FOR WATCHING