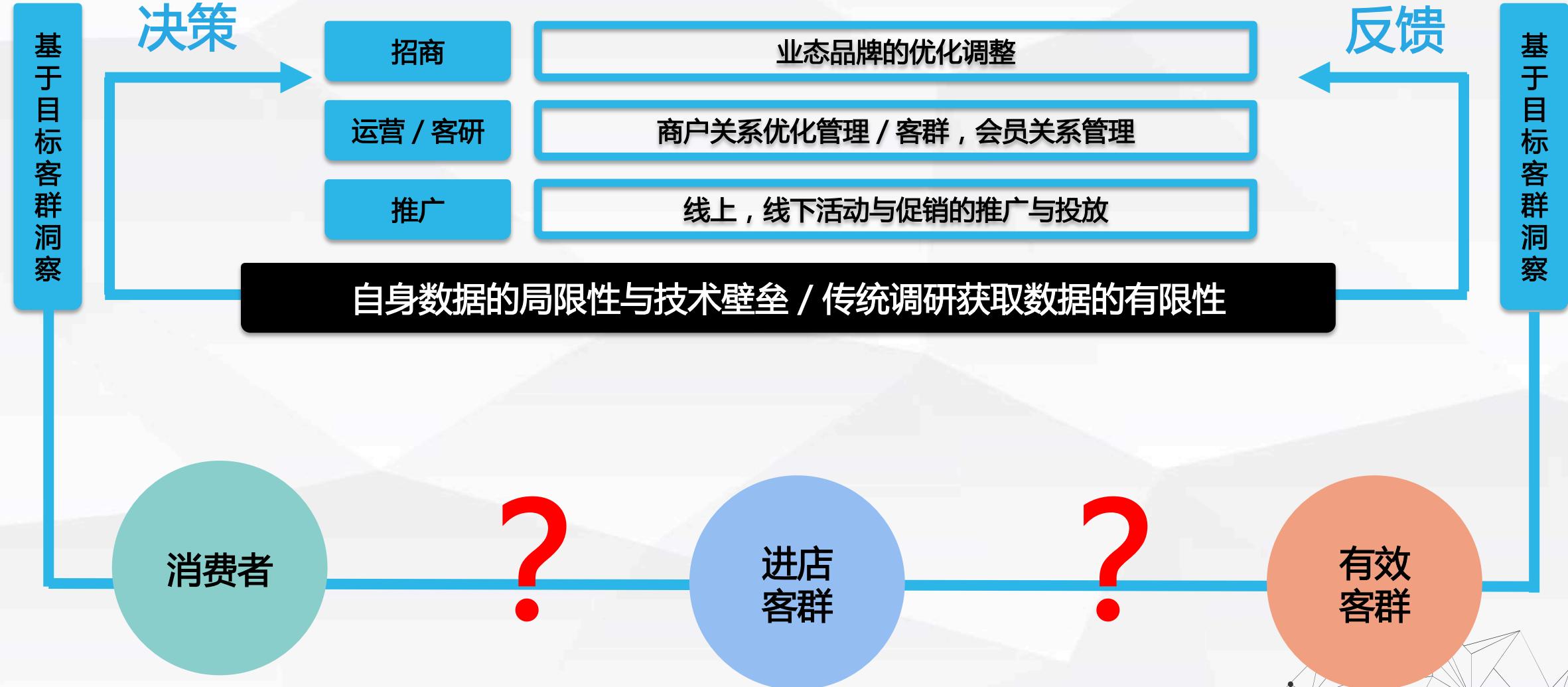


移动互联网时代的商业地产泛会员数字化运营

刘翔
咨询部
TalkingData



目前商业地产运营的需求和痛点





TalkingData能够帮助传统企业重新认知移动互联网时代的人群

前所未有的刻画角度，前所未有的如影随形



前所未有的电子行为记录仪

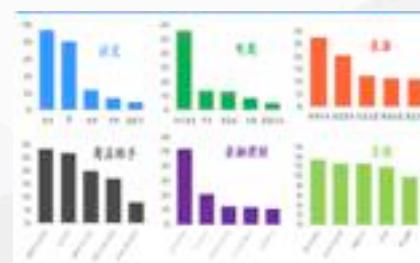
Mr. Customer



线上移动应用习性关联度分析



我的客户还喜欢什么.....



基于线上移动应用的行为标签计算模型



去哪网

驴友户外



大众点评

美食达人



高端理财



酒国骁将



雪球



e代驾

我的客户是什么类型的人.....

线下地理聚集+POI+关联兴趣品牌



我的客户喜欢出没在什么地方？喜欢什么品牌？





基于 SmartDP 的商业地产行业解决方案

需求层面

客流

商业地产业务运营目标

销售收入

资产增值

运营层面

SmartDP 商业地产行业智能数据平台

Traffic(客流)

Product(品牌)

User(客群结构)

内场客流

商圈客流

客单价

提袋率

客群转化

圈层设定

竞品客流

客流指标

租售比

品牌黏带率

客群空间分布

客群价值

平台层面

SmartDP . DMP 智能数据平台

线上线下数据采集

数据集成和打通

数据探索

画像标签加工

人群管理

数据管理

数据层面

SmartDP . DMK 人本数据

移动APP数据

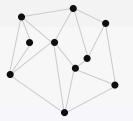
线下POI数据

资产/消费数据

小区房价数据

汽车数据

其他数据源



1 建立和整合地产行业人本数据标签体系

人口属性

- 姓名
- 年龄和性别
- 手机号
- 邮件地址
- 家庭住址
-

会员属性

- 会员时间和等级
- 活跃度
- 会员生命周期
- 平均客单价
-

信用信息

- 职业
- 学历
- 收入
- 资产状况
- 消费水平
-

消费特征

- 餐饮消费
- 旅游消费
- 差旅
- 境外游
- 母婴
- 理财
-

社会属性

- 婚姻
- 家庭
- 社交渠道
- 职业
-

兴趣爱好

- 奢侈品客群
- 电影爱好者
- 户外运动
- 科技发烧友
- 健身游泳
-

品牌名称	品类二级标签	品类三级标签	品牌档次	品牌归属国家	零售品牌调性	零售定位客群特征 (最多可选择两项)		餐饮品牌调性 (最多可选择三项，匹配度由高到低)		客单价参考 (大众点评)
						工作简餐	休闲小憩	家庭聚餐	朋友聚会	
赛百味	餐饮	快餐简餐	中低档	欧美				工作简餐	休闲小憩	30
大家乐	餐饮	快餐简餐	中低档	港澳台				工作简餐		30
猫屎咖啡	餐饮	咖啡水吧	中档	港澳台				休闲小憩	朋友聚会	35
海底捞	餐饮	火锅涮锅	中高档	国内本土				家庭聚餐	朋友聚会	商务宴请
一品川菜	餐饮	中餐正餐	中档	国内本土				家庭聚餐	朋友聚会	65
麦当劳	餐饮	快餐简餐	中低档	欧美				工作简餐	休闲小憩	20
红砖房	餐饮	中餐正餐	中档	国内本土				家庭聚餐	朋友聚会	71
星巴克	餐饮	咖啡水吧	中档	欧美				商务交流	休闲小憩	35
珍味汤馆	餐饮	中餐正餐	中档	国内本土				家庭聚餐	朋友聚会	82
汉堡王	餐饮	快餐简餐	中低档	欧美				工作简餐		27
85°C	餐饮	面包甜点	中档	港澳台				休闲小憩		17
克拉咖啡	餐饮	咖啡水吧	中档	国内本土				休闲小憩	工作简餐	
百丽	服饰鞋帽	女鞋	中档	国内本土	大众	女性客群				
思加图	服饰鞋帽	女鞋	中档	欧美	大众	女性客群				
美颜奇机面膜销售	化妆品	护肤	中档	国内本土	大众	女性客群				
无印良品	零售卖场	杂货	中档	日本	快时尚	家庭客群				
名创优品	零售卖场	杂货	中低档	日本	大众	年轻一族				

- 商圈人群
- 竞品人群
- 进店人群
- 会员人群
-

住宅地产标签体系

家庭结构

社会新锐

望子成龙

健康养老

工资收入水平

财富能力

消费水平全省排名

资产净值

居住社区房价

客群现有社区产品属性

交通

配套

区位

在售产品属性

交通

配套

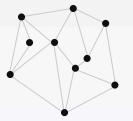
区位

通勤状态

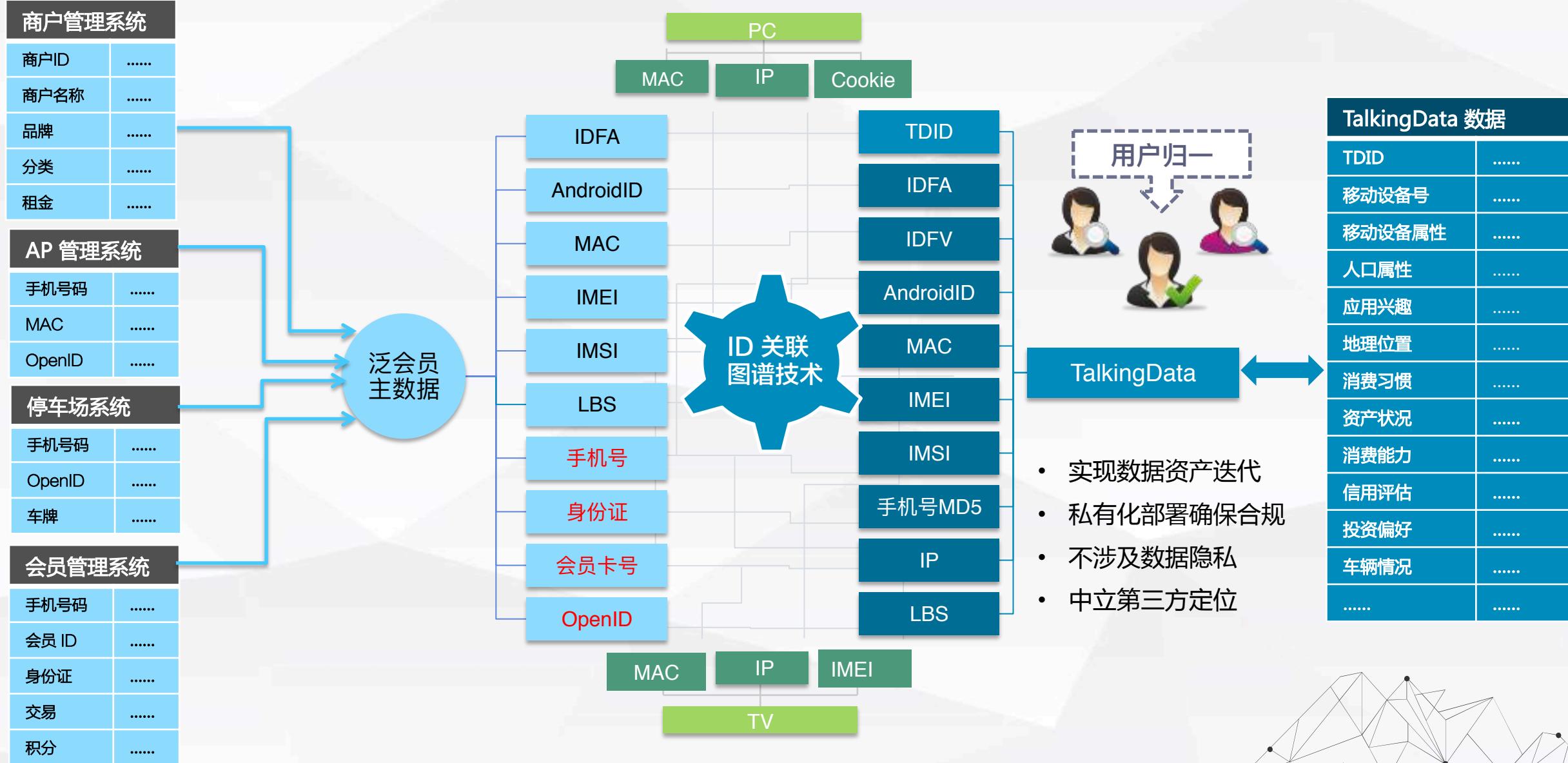
居住地

工作地

通勤距离



2 泛会员数据Mapping机制，数据资产迭代





3 基于聚类算法的泛会员圈层经营



客户概况

客户分析
客流分布
客流趋势
到访深度
房间分布
客户画像
居住来源
区域来源
周边去处

客户群体 > 聚类聚类

选择种子客群: 沉默客群 | 时间: 2016-06-16 - 2016-09-13 | 分类: 业态 | 时间段: 工作日 | 重新计算 | 保存结果

客户类型	占比
I. 时尚丽人型	52%
II. 全家消费型	11%
III. 社交达人型	19%
IV. 传统消费型	18%

聚类结果数据

客户类别	I. 时尚丽人型	II. 全家消费型	III. 社交达人型	IV. 传统消费型
快餐	0.233	0.439	0.176	0.087
中式正餐	0.621	0.687	0.056	0.113
西式/日韩/东南亚餐	0.281	0.015	0.159	0.027
特色主题餐厅	0.004	0.367	0.711	0.015
甜品/饮品	0.512	0.877	0.257	0.121
咖啡	0.330	0.106	0.216	0.078
书店	0.613	0.128	0.163	0.032
百货	0.057	0.078	0.135	0.832

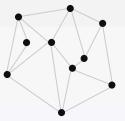
客户概况

+ 新建客群 | 导入客群

客户列表

客户名称	类型	客户条件	状态	创建时间	操作
时尚丽人	聚类	① ❤️ 甚 ⑩	完成	2016-09-14 09:00	查看画像 删除
潜客	潜客	① ❤️ 甚 ⑩	完成	2016-09-14 08:00	查看画像 删除
沉默客群	行为	① ❤️ 甚 ⑩	完成	2016-09-02 10:00	查看画像 删除
导入客群	导入	① ❤️ 甚 ⑩	完成	2016-09-14 14:00	查看画像 删除
会员客群	会员	① ❤️ 甚 ⑩	完成	2016-07-11 16:30	查看画像 删除
导入客群-1	导入	① ❤️ 甚 ⑩	完成	2016-06-13 11:30	查看画像 删除
潜客客群-1	潜客	① ❤️ 甚 ⑩	完成	2016-05-11 08:30	查看画像 删除

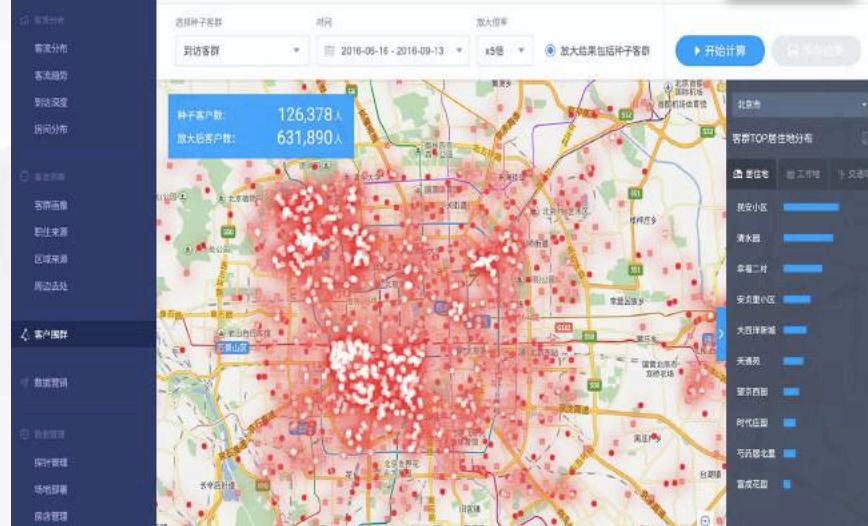
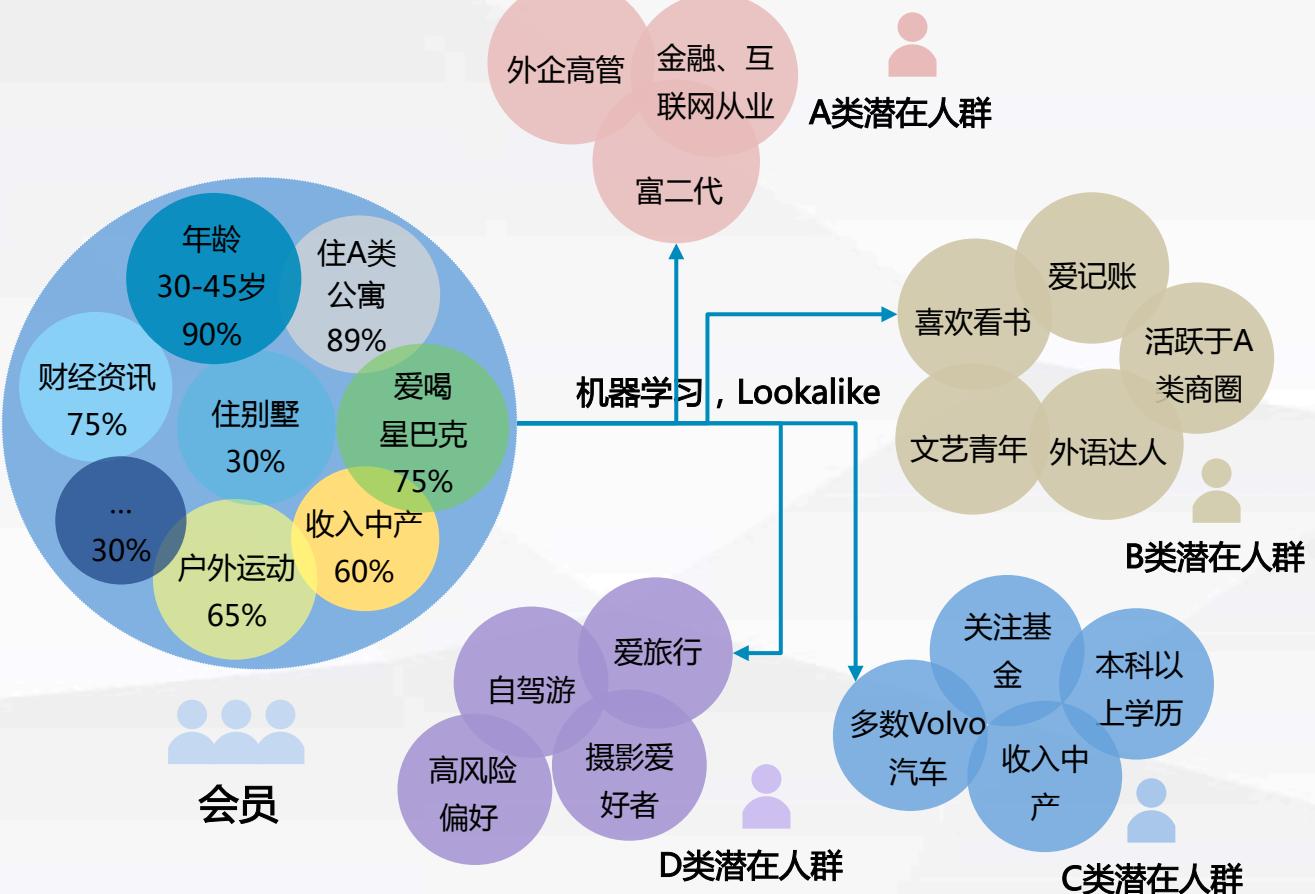
每页显示: 10条 | 首页 | < | 1 | > | 末页



4 基于相似人群扩展算法的泛会员获取

商业地产 → 会员种子数据 → TalkingData

人群放大和触达



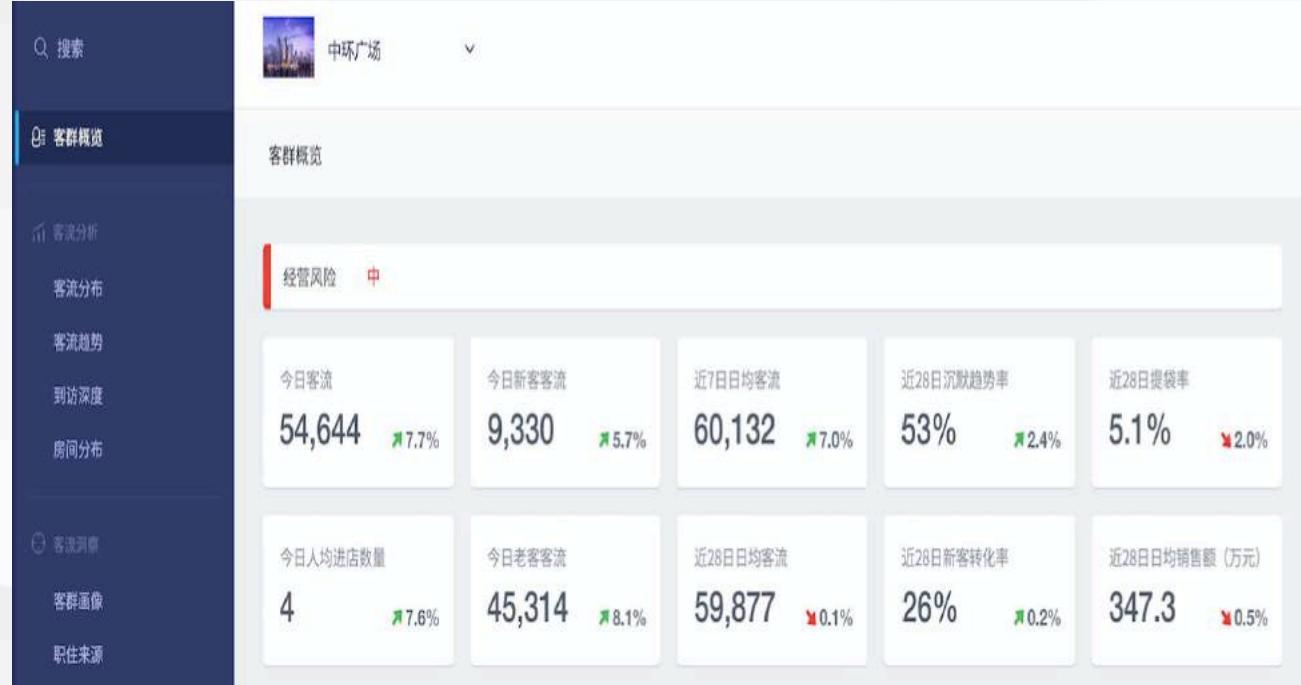


5 泛会员活动策略制定和运营优化调整有的放矢、形成监测评估闭环





数字化运营：基于3A3R的泛客户运营指标体系



Awareness

Acquisition

Activation

Retention

Revenue

Refer

市场覆盖率
市场占有率
相对市场占有率
竞品客群重叠率
消费外溢指数
商圈辐射力
商业辐射力
潜在客群量

日到访客流
高峰客流
新增客流量
活跃客流量
激活客流量
流失客流量
客群消费力指数

场内逗留时间
楼层人流密度
店铺人流密度
业态人流密度
楼层获客指数
店铺获客指数
业态获客指数

客群到访频次
客群到访间隔
客群到访活跃度
客群到访稳定性
客群转化率
会员转化率

日销售单数
提袋率
日销售额
客单价
日人均消费额
销售坪效
租金坪效
租金/销售额比

楼层转化率
业态关联度
品牌关联度
品牌黏带率



客流：内场客流监控

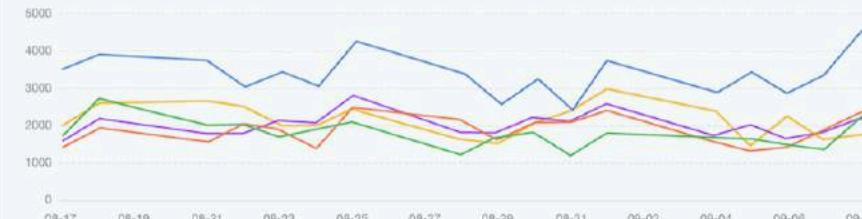
品牌客流连带率



TOP 5 店铺客流趋势

进店人数 停留人数 进店率

总计 226,277



1

0.9

0.8

0.7

0.6

0.5

0.4

0.3

0.2

0.1

0

远东百货

ZARA

Armani jeans

COVEN GARDEN

Agete

恩曼琳

Mac

LINE

ODBO

lids

New Balance

Initial

louis Quatorze

Dc.Martens

Pedro

URLAZH

地产展厅

jessiline

浪琴

Alvei

Tutuanna

RE调香室

谢瑞麟

兰茉法式甜点

CHOCOOLATE

水货

Dr. Martens

BADGLEY MISCHKA

云南菜

屈臣氏

Folifolie

Lalabobo

近28日客流趋势

客流人数 进店人数 进店率 停留人数

日均 88.1%

环比 +0.1%

0 80 60 40 20 0

08-18 08-22 08-26 08-30 09-03

近28日提袋率趋势

老客提袋率 新客提袋率 老客回购 新客回购

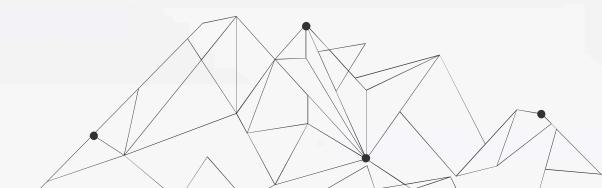
日均 4.6%

环比 +2%

0.0% 1.0% 2.0% 3.0% 4.0% 5.0% 6.0% 7.0%

08-18 08-22 08-26 08-30 09-03 09-07 09-11 09-15 09-19 09-23 09-27 09-30 10-01 10-05 10-09

显示摘要





内场经营指标与客群画像相结合的运营诊断，形成运营数据闭环

运营指标时时监测

场内运营指标

客流量

销售额

单层 / 单店客流

投放转化率

单店提袋率

新客 / 活跃用户占比

.....

客群变化趋势洞察

客群画像洞察

人口属性

线上app偏好

线下场外迁移情况

线下场内逛街动线 / 停留时长

线下消费行为偏好

.....

DMP

结合客群洞察深度解读指标产生原因

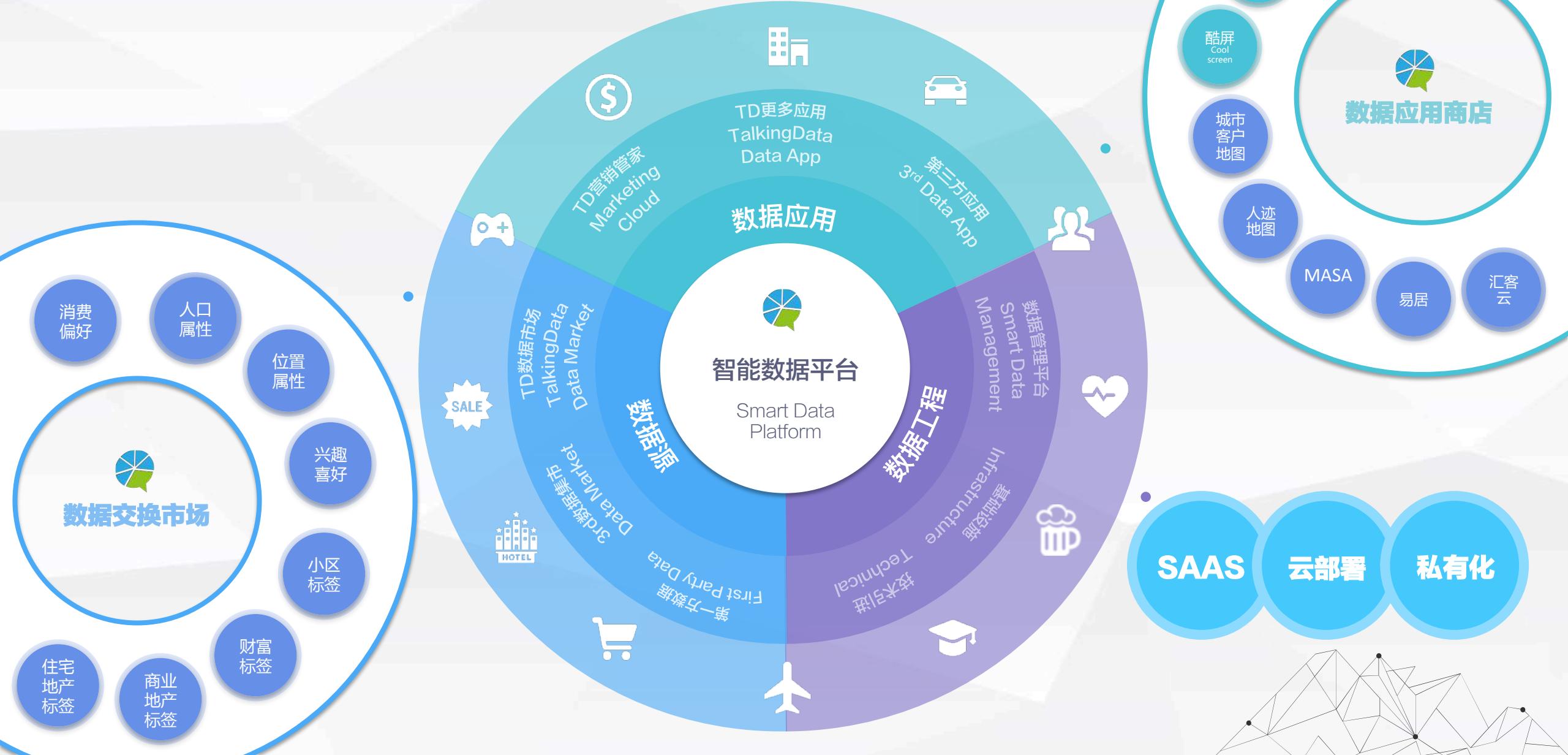
结合场内指标得到商场独有的客群分类

商业运营
问题发现

运营策略
提升优化



TalkingData 地产行业 SmartDP 生态全景





THANKS