

# 移动互联网时代的商业地产泛会员数字化运营

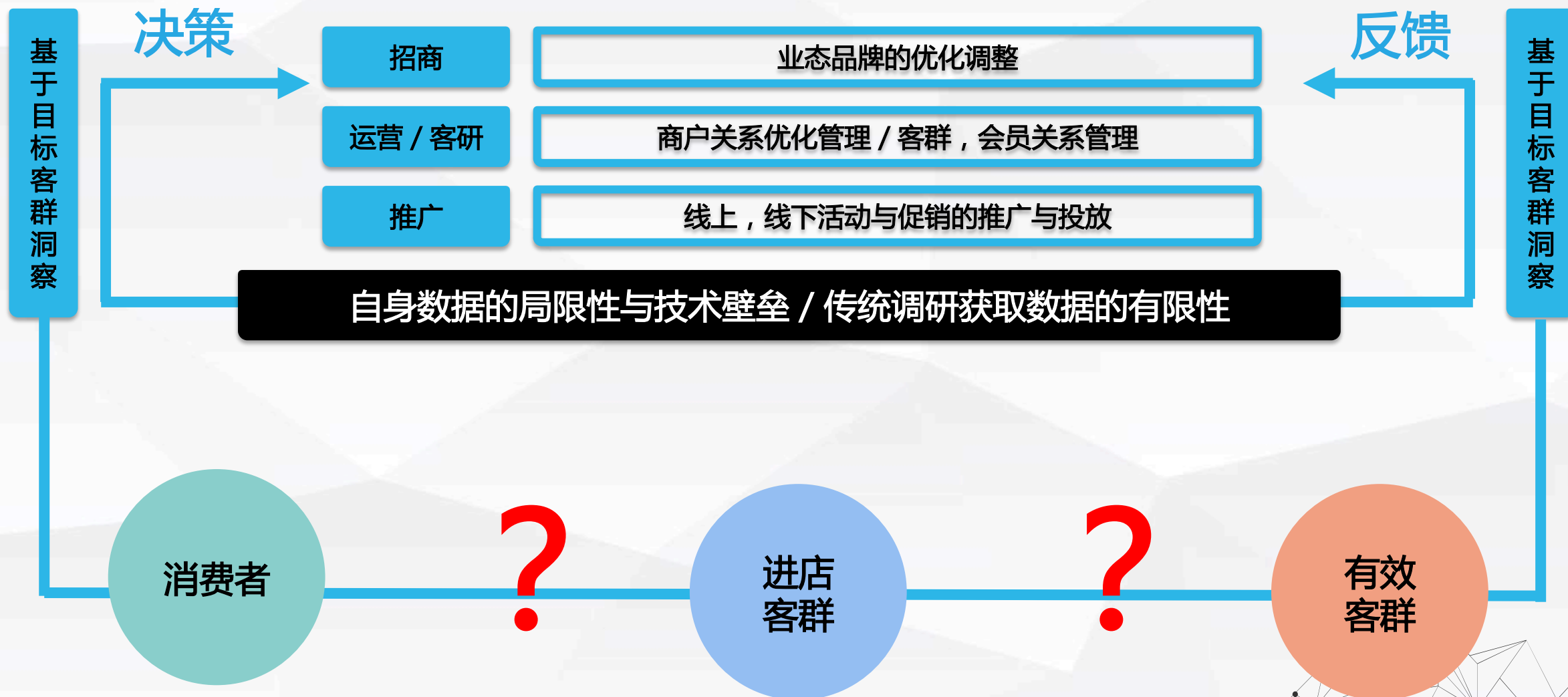
刘翔

咨询部

TalkingData

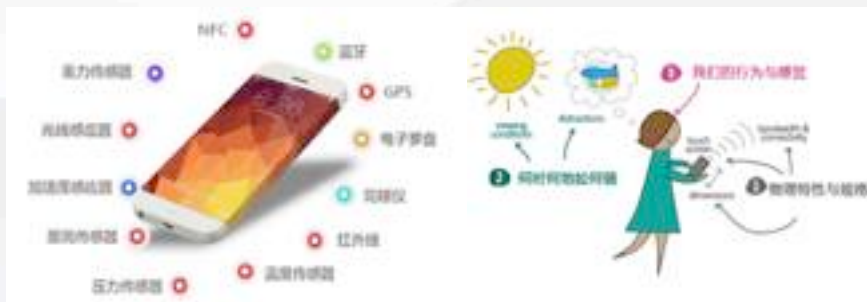


## 目前商业地产运营的需求和痛点





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

## 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



去哪儿网



雪球

驴友户外



大众点评



e 代驾

## 美食达人

## 高端理财

酒国骁将

## 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

商业地产业务运营目标

客流

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)
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	120
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	工作简餐	35
珍珠汤馆	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

### 财富能力

工资收  
入水平

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

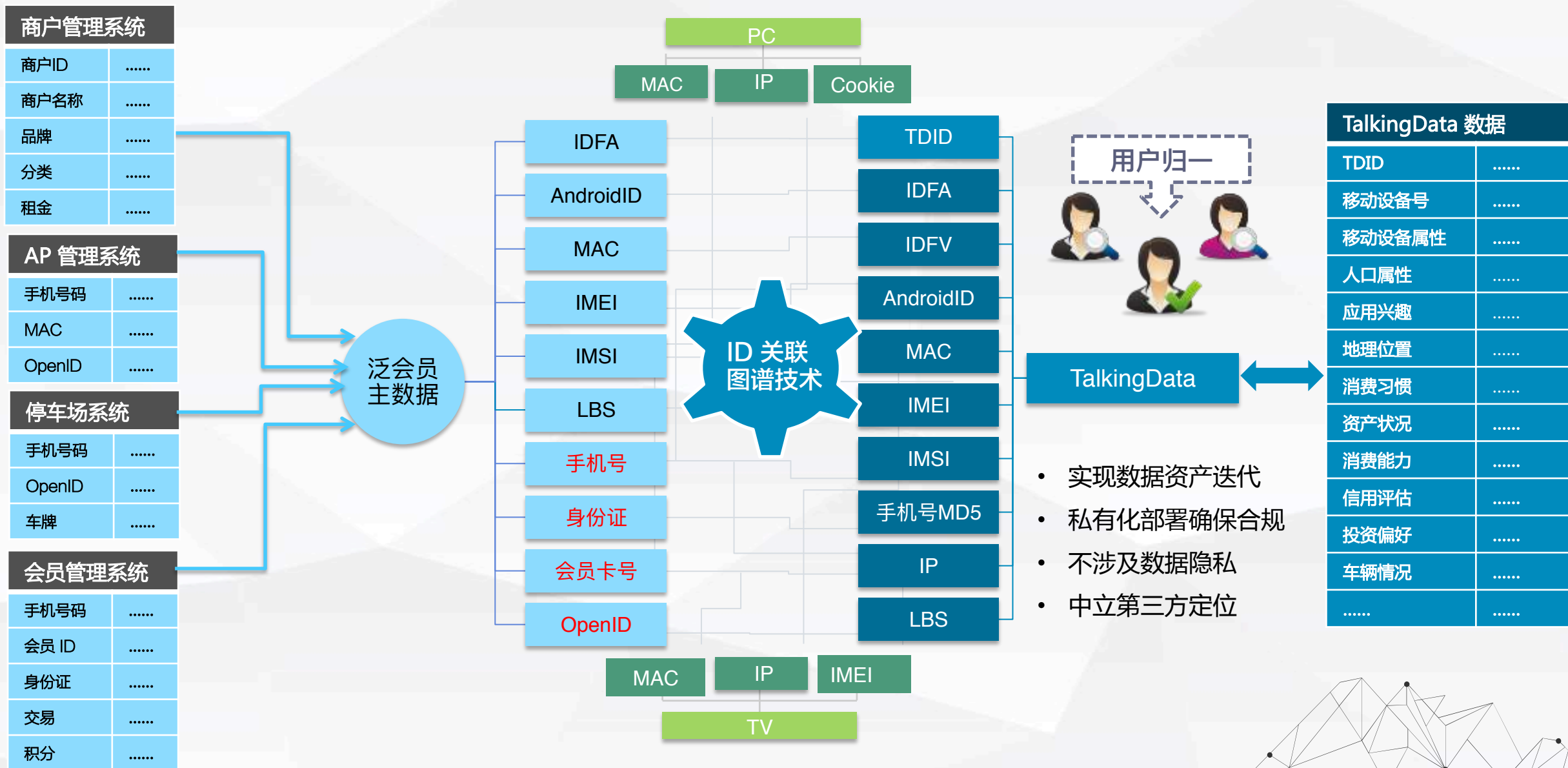
居住地

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



客户群体

+ 新建客群 | 导入客群

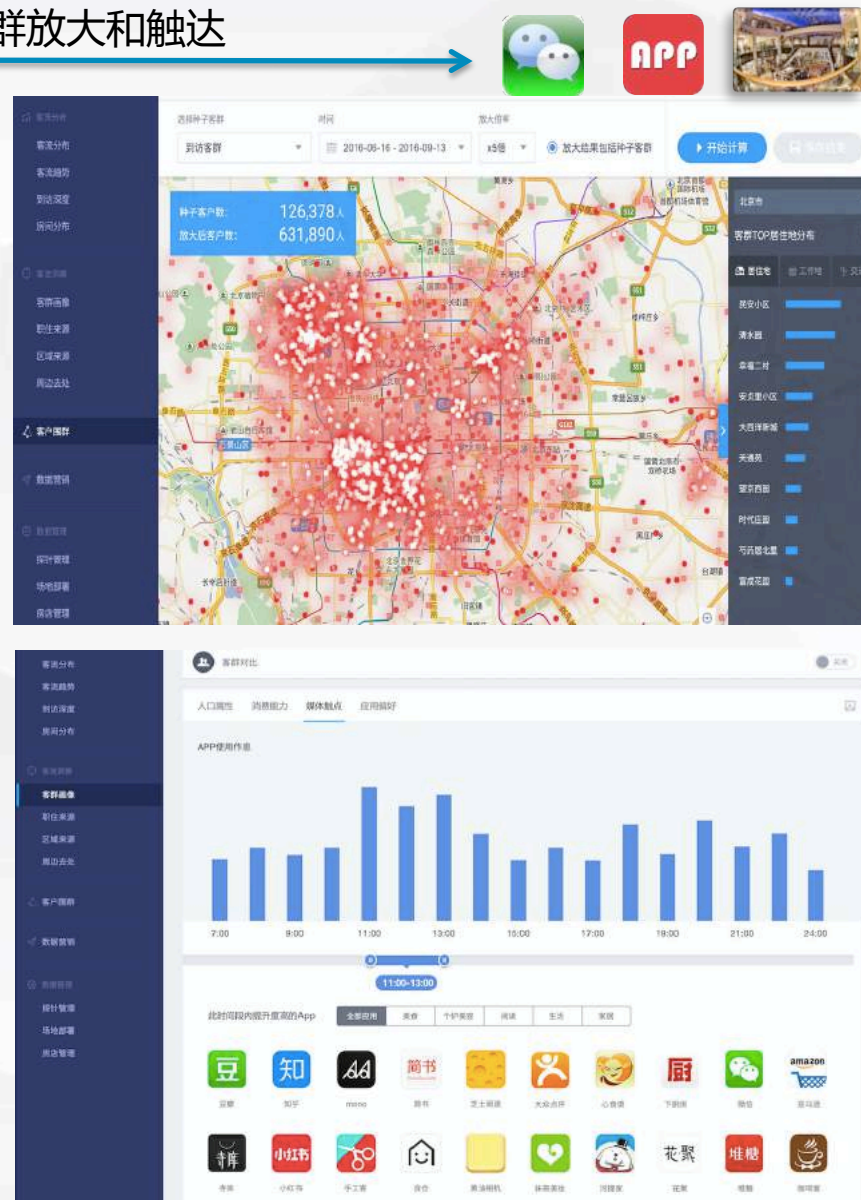
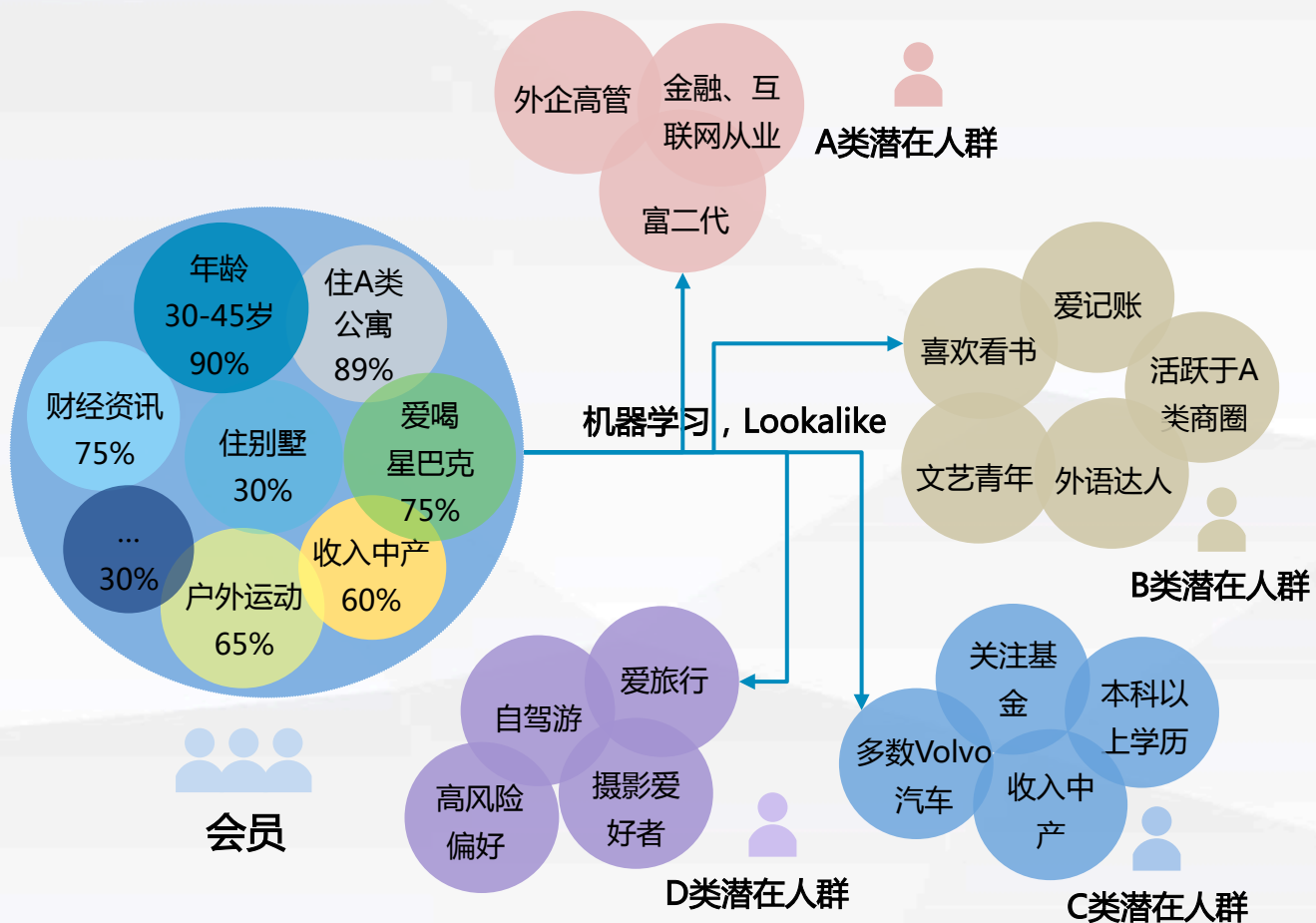
客群列表

群体名称	类型	群体事件	状态	创建时间	操作
时尚丽人	聚类	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	完成	2016-09-14 09:00	查看画像 删除
潜客	潜客	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	完成	2016-09-14 08:00	查看画像 删除
沉默客群	行为	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	完成	2016-09-02 10:00	查看画像 删除
导入客群	导入	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	完成	2016-08-14 14:00	查看画像 删除
竞品客群	竞品	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	完成	2016-07-11 16:30	查看画像 删除
导入客群-1	导入	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	完成	2016-06-13 11:30	查看画像 删除
潜客客群-1	潜客	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	完成	2016-05-11 08:30	查看画像 删除

每页显示: 10条 | 上一页 | 1 | 下一页 | 末页



## 4 基于相似人群扩展算法的泛会员获取





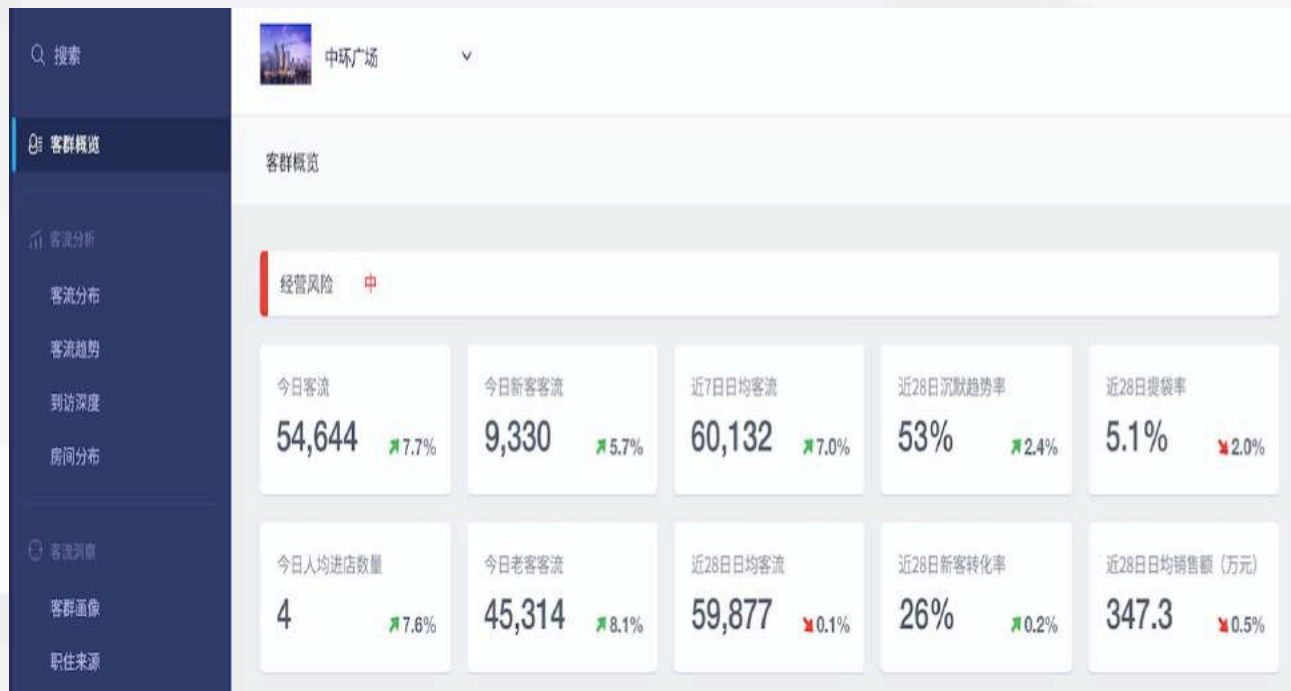
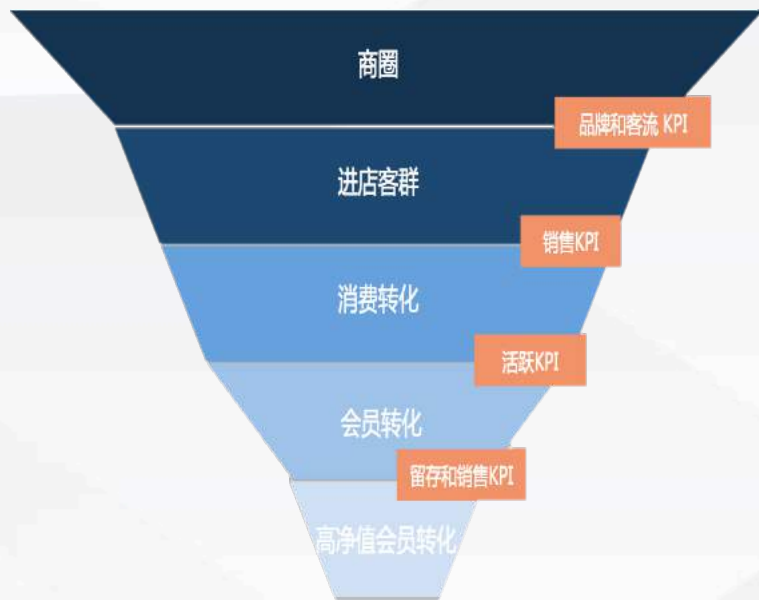


## 5 泛会员活动策略制定和运营优化调整有的放矢、形成监测评估闭环





# 数字化运营：基于3A3R的泛客户运营指标体系



Awareness

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

Acquisition

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

Activation

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

Retention

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

Revenue

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

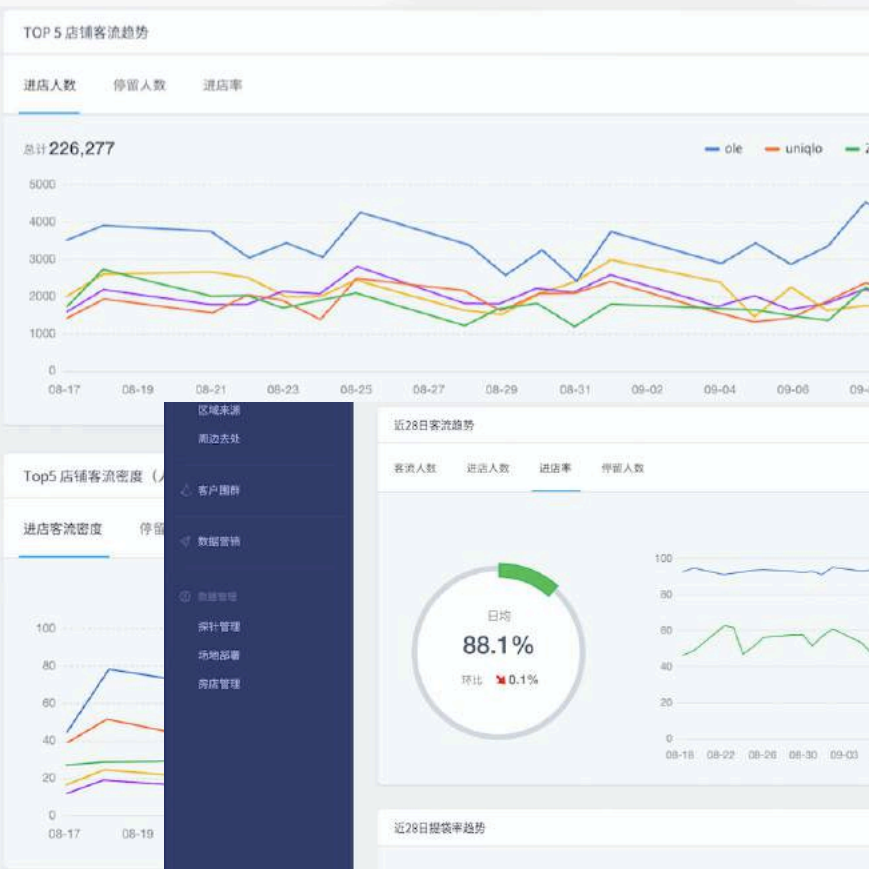
Refer

楼层转化率  
业态关联度  
品牌关联度  
品牌黏带率

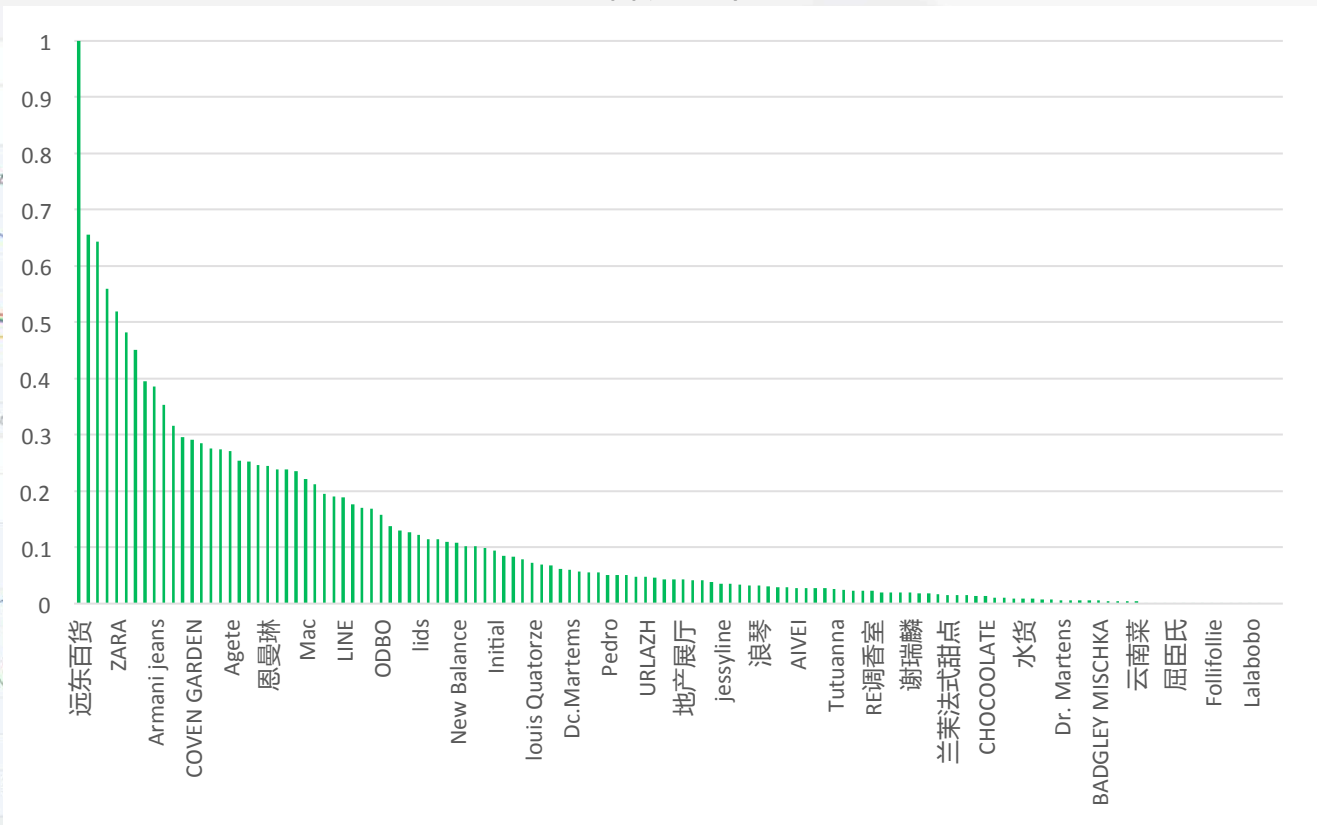


# 客流：内场客流监控

- 客流分布
- 客流趋势
- 到访深度
- 房岗分布
- 客群画像
- 客群画像
- 取住来源
- 区域来源
- 周边去处
- 客户圈群
- 数据营销
- 数据管理
- 探针管理
- 场地部署
- 房店管理

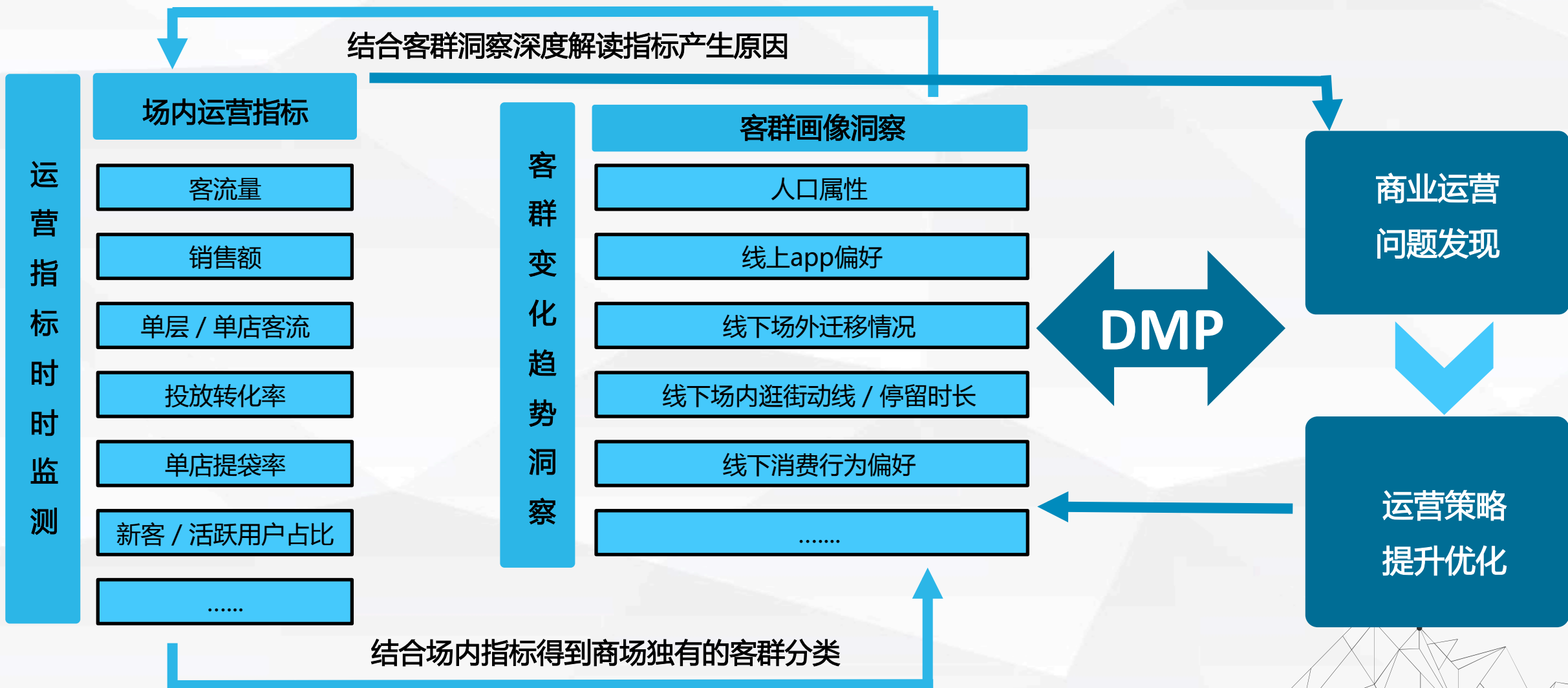


品牌客流连带率





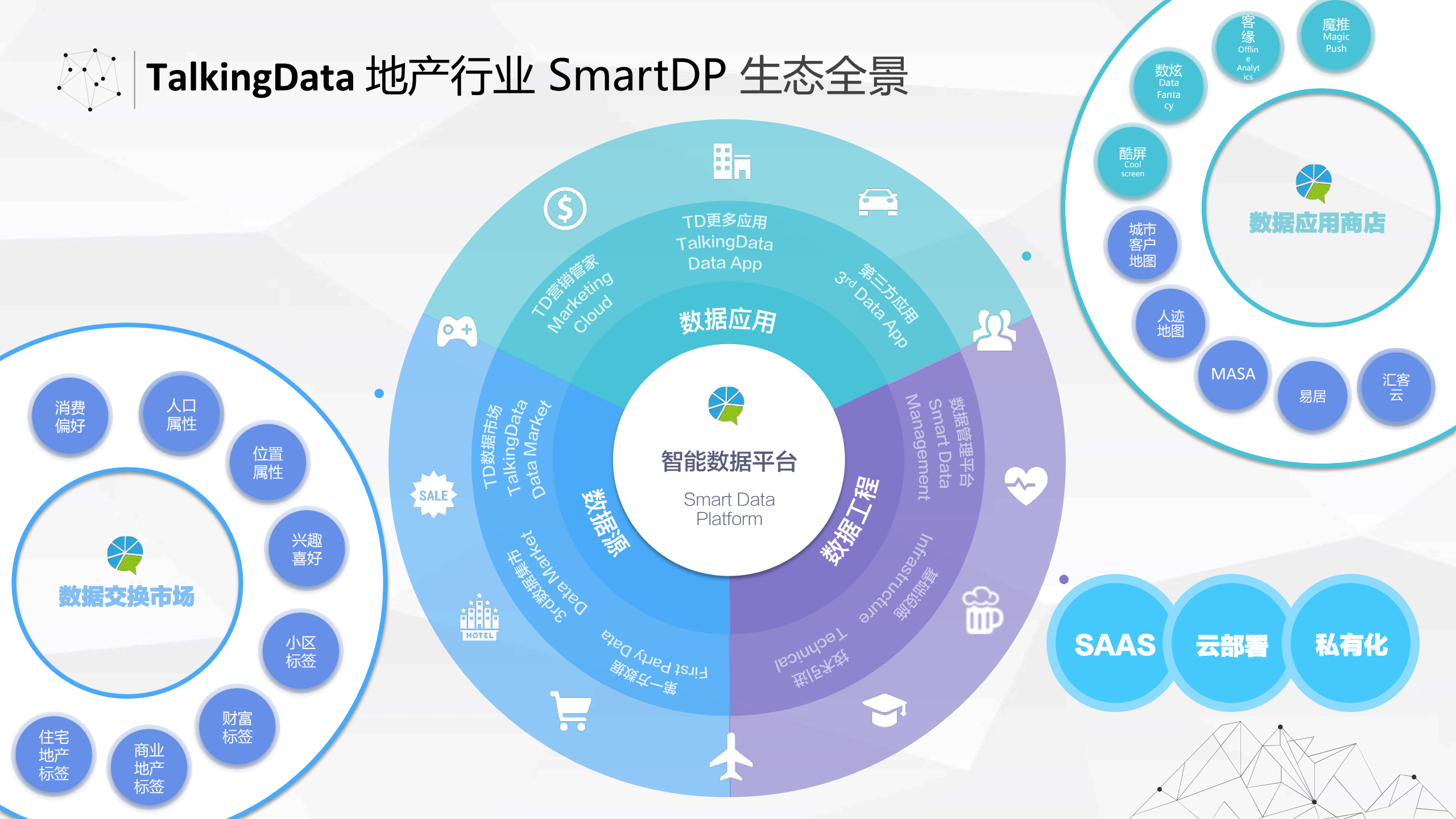
# 内场经营指标与客群画像相结合的运营诊断，形成运营数据闭环







# TalkingData 地产行业 SmartDP 生态全景





# THANKS