

第5章 用户留存：增长的坚实根基

模板 1：绘制留存曲线

注：关注作者公众号后回复“模板”可下载此工作表（文件名“第5章 用户留存曲线绘制.xlsx”）

第一步： 列出关键行为	找到关键行为的方法参见 4.2 用户激活一节																																																								
第二步： 发现天然使用周期	通过行业标杆和用户行为数据发现大多数用户每两次进行关键行为之间的间隔																																																								
第三步： 记录每周周期首次激活用户数 N	<p>每个周期，如每周或每月，有多少人首次完成了关键行为</p> <table><tr><th colspan="2">产品A首周用户数</th></tr><tr><th>开始日期</th><th>首次激活用户数</th></tr><tr><td>1/1/2017</td><td></td></tr><tr><td>1/8/2017</td><td></td></tr><tr><td>1/15/2017</td><td></td></tr><tr><td>1/22/2017</td><td></td></tr><tr><td>1/29/2017</td><td></td></tr><tr><td>2/5/2017</td><td></td></tr></table>	产品A首周用户数		开始日期	首次激活用户数	1/1/2017		1/8/2017		1/15/2017		1/22/2017		1/29/2017		2/5/2017																																									
产品A首周用户数																																																									
开始日期	首次激活用户数																																																								
1/1/2017																																																									
1/8/2017																																																									
1/15/2017																																																									
1/22/2017																																																									
1/29/2017																																																									
2/5/2017																																																									
第四步： 追踪用户持续完成关键行为的数量 M	<p>有多少首次激活的用户在接下来的每个周期里，继续完成关键行为</p> <table><tr><th colspan="7">产品A留存数据表示例</th></tr><tr><th>开始日期</th><th>首次激活用户数</th><th>1周后留存数</th><th>2周后留存数</th><th>3周后留存数</th><th>4周后留存数</th><th>5周后留存数</th></tr><tr><td>1/1/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1/8/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1/15/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1/22/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1/29/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2/5/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	产品A留存数据表示例							开始日期	首次激活用户数	1周后留存数	2周后留存数	3周后留存数	4周后留存数	5周后留存数	1/1/2017							1/8/2017							1/15/2017							1/22/2017							1/29/2017							2/5/2017						
产品A留存数据表示例																																																									
开始日期	首次激活用户数	1周后留存数	2周后留存数	3周后留存数	4周后留存数	5周后留存数																																																			
1/1/2017																																																									
1/8/2017																																																									
1/15/2017																																																									
1/22/2017																																																									
1/29/2017																																																									
2/5/2017																																																									
第五步： 计算每周周期留存百分比	<p>计算每周有关键行为用户占首周激活用户数的比例 M/N</p> <table><tr><th colspan="7">产品A留存百分比示例</th></tr><tr><th>开始日期</th><th>首次激活用户</th><th>1周后</th><th>2周后</th><th>3周后</th><th>4周后</th><th>5周后</th></tr><tr><td>1/1/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1/8/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1/15/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1/22/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>1/29/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2/5/2017</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	产品A留存百分比示例							开始日期	首次激活用户	1周后	2周后	3周后	4周后	5周后	1/1/2017							1/8/2017							1/15/2017							1/22/2017							1/29/2017							2/5/2017						
产品A留存百分比示例																																																									
开始日期	首次激活用户	1周后	2周后	3周后	4周后	5周后																																																			
1/1/2017																																																									
1/8/2017																																																									
1/15/2017																																																									
1/22/2017																																																									
1/29/2017																																																									
2/5/2017																																																									
第六步： 绘制留存曲线	绘制留存百分比随时间变化的曲线																																																								

模板 2：用户参与度阶梯

用户阶梯	占总用户数百分比	用户行为描述	留存驱动因素	留存策略
消极用户				
核心用户				
超级用户				

模板 3：行为参与闭环



