

新东方直播间从零到亿的一思维

张晓楠 新东方直播间CEO



混沌在线会员入学福利

◆福利一:加入/续费,可先私信班主任领取专属优惠

◆福利二:加入/续费,即送商学课必备资料包

◆福利三:加送会员专属AI资料包,手把手教你入门chatGPT、Midjourney

➤ 混沌老同学,如何查看自己的班主任?【混沌App-我的-专属班主任】

▶ 新同学可扫右侧二维码,添加班主任

* 注: 此福利为班主任专属通道入学享有



新同学扫码添加班主任 私信享专属优惠福利





去年那个暑假,东方甄选持续升温的热度逐步蔓延到了与"新东方"这三个字有关的一切,这其中就包括"新东方直播间"。

只不过对"新东方直播间"来说,这种热度在一开始并非总是温暖,更像 是一种灼烧。





有人以为"新东方直播间"就是东方甄选 更多人以为它是东方甄选火了之后,蹭着热度成立的山寨直播间 所以,"新东方直播间"直播时每天评论区被刷屏最多的内容就是:

这个是假的、假的、假的,冒牌货……

快别蹭别人流量了,好意思吗?

这是真的新东方吗? 和东方甄选什么区别?

其实,在甄选火之前,它就已经存在了;还真是应了那句:你不关注就不存在。





「这是一个真正的



这是一个真正的新东方的直播间



混沌学园HUNDUN

新东方直播间介绍



- 新东方旗下三大直播间之一,主要售卖"美好教育"类产品
- · 成立于2022年6月,7月、8月、9月的GMV分别为417万、870万、2450万
- 单天最高1400百万,研学产品首日开卖600多万
- 目前稳定在每月4000多万GMV
- · 抖音教育类直播间第一名,全平台全品类排行榜TOP100



课程价值:这堂课帮你解决什么问题?



- 直播电商操盘手的实战方法论
- 企业在逆势中如何转型,如何开启第二曲线
- 构建企业的增长飞轮,对增长的认知升维与本质思考
- 构建组织创新涌现的系统
- 企业与企业家精神的本质



授课老师





张晓楠 | 新东方直播间CEO

- 曾任北京新东方学校托福主讲老师,少儿部主管,集团培训师,新东方教育科技集团董事长俞敏洪助理
- 曾任央视新闻频道《24小时》《东方时空》《新闻调查》主持人, 央视财经频道记者
- 美国哥伦比亚大学金融专业硕士



引子



课程目录

引子

|新东方开启直播电商:东方甄选 第一部分

新东方直播间的诞生与生长 第二部分

第三部分 | 新东方的组织文化: 穿透一切的本质因



引子 新东方的前世今生



问题:

讲新东方直播间,为什么我们必须要回到新东方的历史中去?



新东方大事记





引子



课程目录

引子 | 新东方的前世今生

第一部分 | 新东方开启直播电商: 东方甄选

第二部分 | 新东方直播间的诞生与生长

第三部分 | 新东方的组织文化: 穿透一切的本质因



1.1 为什么俞敏洪老师做东方甄选?



俞老师说,我 可以一走了之, 但五万个兄弟 姐妹怎么办

一边要帮新东 方活下去活得 好

另一边要助农, 让农民得实惠 俞老师农村出身,有农业情 身,有农业情 结,也相信助 农带货大有可 为



1.2 东方甄选的困境



- 2021年10月,东方甄选直播间成立。此时距离它爆火的时间(2022年6月),还有八个月。
- 一开始的定位就是做农业直播带货——一个新东方从未涉及的领域。没有经验,只有老师,就这样硬着 头皮开始干。



"东方甄选是新东方在政策出台后众多尝试中跑出来的一个,大家一开始并不看好, 所以我亲自带队来做。"

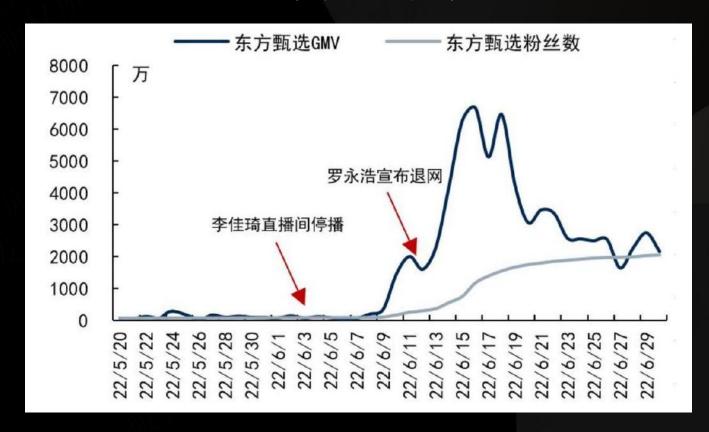


1.2 东方甄选的困境



• 数据的反馈很直接,没有人相信新东方做农业直播带货会成功。

2022.05-2022.06 东方甄选直播间 GMV 及粉丝数



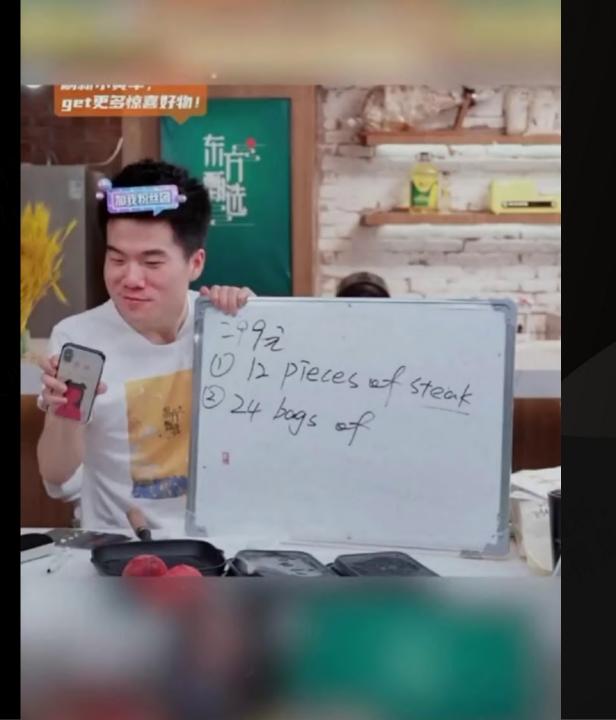


1.3 东方甄选的破局



- · 一切的开始,似乎都与那一条12 pieces of steak的视频有关……
- 2022年6月9日,董宇辉双语带货视频在朋友圈率先破圈,东方甄选爆火。









需要追问的问题:



为何是开播7个月后在朋友圈发酵爆火?

爆火的背后,新东方做了什么?

董宇辉: "在那天被更多人知道的时候,我讲的做的和7个月前开播时没有特别大的区别,

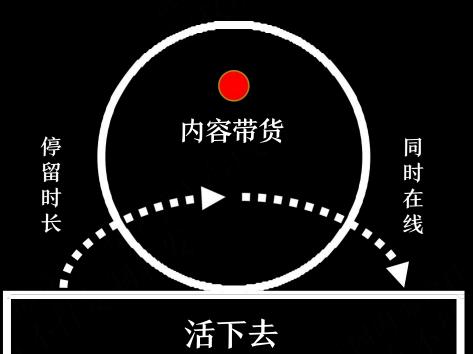
一直都是那样在跟大家分享聊天,讲讲书,卖农产品。"



1.3 东方甄选的破局: 东方甄选的一



• 从开播就坚持内容带货







1.3 东方甄选的破局: 更深层次的成功之道



新东方人的努力和坚守被更广泛地看到了(励志文化始终在)

微信生态里的用户更容易与老师及讲的内容产生情绪、情感共鸣(整体年龄群比抖音偏高且认识水平也更胜一筹)

当你越来越好时,是因为有人发自内心希望你好(不能让好人受委屈)

内容带货在抖音兴趣电商领域形成很好的错位竞争

平台需要SKOL(快到618, 抖音锦上添花)





课程目录

引 一新东方的前世今生

第一部分 |新东方开启直播电商:东方甄选

一新东方直播间的诞生与生长

第三部分 | 新东方的组织文化: 穿透一切的本质因



2.1 新东方直播间的成立



- · 2022年5月中旬,在新东方创始人俞敏洪的要求及指导下,新东方教育科技集团市场部开始筹备新东方直播间;
- 5月29日俞敏洪带队进行首次试播
- 2022年6月1日,俞敏洪宣布新东方直播间正式成立、开播
- 新东方直播间成立之初的目标定位: 新东方自营教育产品销售平台



2.1 新东方直播间的成立



我把直播经济叫做商业的第三次革命。第一次是大卖场,第二次是电商,第三次就是直播带货。随着新东方教育产品的不断完善,如何让这些教育产品抵达千家万户,就是新东方需要思考的重要问题。自去年政策之后,我对新东方的定义是成为以教育产品为核心的教育公司。产品需要销售渠道,我发现最有效的销售渠道除了找代理,就是直播带货。

去年我带领大家建了"东方甄选",希望开拓一条和教育不太相关的农产品之路。现在半年过去了,已经有了稳定的销量,并且已经开启了自己品牌的农产品之路。这一周,我又带领大家组建了"新东方直播间"队伍。这一队伍,专门来推广新东方优质的教育产品,包括图书、智能软硬件学习设备、和学习相关的文教用品等。



2.1 新东方直播间的成立



- 一开始,新东方直播间是放在新东方集团下属市场部来做。但市场部是花钱的部门,直播间的定位是要赚钱的业务逻辑,两者差异较大。
- 后来,俞敏洪决定,将新东方直播间从市场部分拆出来,单独成立公司来做,依然是董事长直管重点项目(在新东方,由俞老师直管的项目通常有两类:大家不看好的;是战略发展重心的。



2.2 新东方直播间是怎么做起来的?



直播间的工作流程简介





2.2.1 首先需要解决的问题: 卖什么? (货) ① 混沌学园



子问题1:只卖自有产品还是做平台?

- 一方面,新东方直播间之前的定位是卖自营教育产品,但是这带来了一些麻烦:
- 新东方之前擅长的主要是线下个性化教学,适合线上销售的标化产品品类有限
- 新东方大量线下招生业务是进校园,相当于ToB,所以对线上ToC营销、销售经验不足,大批量交付产品能力有限(物流、客服、 售后等)
- 自营教育类新产品开发周期长,上新速度慢,与销售平台的流量逻辑不够匹配

另一方面:教育产品本身的需求巨大

- 用户侧分析: 孩子的时间空了, 家长的焦虑仍然还在
- **供给侧分析**: 卖内部产品解决不了家长的焦虑,必须要扩品

结论:必须扩品——降低内部品占比,扩大外部品类目与占比

- 多个部门有意见,但俞敏洪老师支持
- 怎么办?挨个拜访,逐一沟通



2.2.1 首先需要解决的问题: 卖什么? (货)

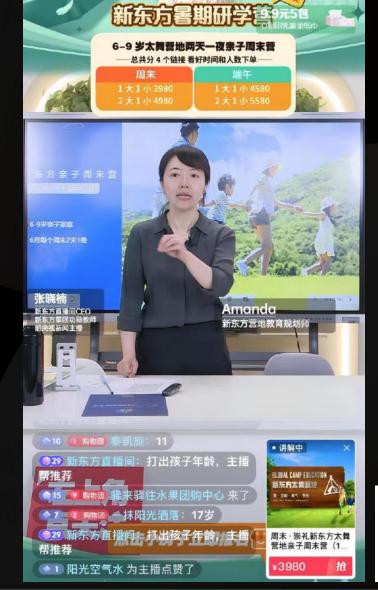


子问题2: 直播间能不能卖售价过万的研学产品?

• 研学产品开卖第一天,卖出600多万

复盘: 创业公司能做什么、不能做什么,都是一点点试出来的。

直播电商的启动成本和试错成本都是可控的。





2.2.2 再来解决人的问题: 怎么卖? (人)



问题1:要不要买流量? (新用户从哪里来?)

- 最初为了快速起量,市场部做新东方直播间沿用了K12信息流时代投放逻辑,期望通过大量投放来获客,但兴趣电商公域转化逻辑和K12留资到私域转化很不同
- · 分拆、独立出来以后,停掉所有投放,全靠自然流做,GMV瞬间跌入谷底,2022年6月GMV1530万;2022年7月417万;直播间同时在线掉到两位数
- 但是, 停掉投放之后GMV经过两个月断崖式下降与恢复期后, 立刻出现了飞跃的拐点: 2022年8月GMV 870万; 9月GMV 2450万



2.2.2 再来解决人的问题:怎么卖? (人)



为什么流量投放逻辑在新东方直播间不灵了?

- 根本原因: 兴趣电商公域转化逻辑和K12留资到私域转化很不同。公域平台里兴趣电商的转化链路要短很多, 从曝光点击到成交转化漏斗模型中的每一个环节, 都要求更加精准和精细。
- 思考:投放只能锦上添花,不会雪中送炭。单纯追求同时在线或粉丝增长, 没有真正承接和转化能力的直播间,在公域里烧再多钱也难以为继。
- 特别提示: 要在一开始就算清楚账



2.2.2 再来解决人的问题: 怎么卖? (人)



为什么敢停掉投放?回归本质,对业务的成本结构拆解。

系统思维: 之前提到的新东方直播间工作流





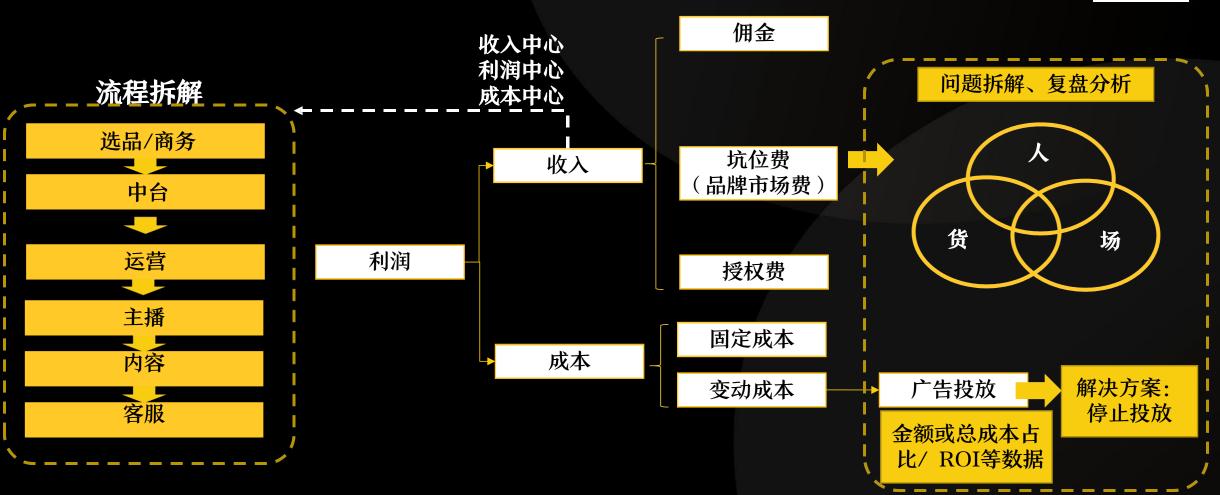
2.2.2 再来解决人的问题: 怎么卖?

道 混沌学园 HUNDUN

为什么敢停掉投放?回归本质,对业务的成本结构拆解。

系统思维:新东方直播间工作流







为什么敢于停掉流量投放?

从前面的分析来看,在增加投入获取付费流量的同时,需要提升直播间撬动自然流量的能力,提升转化率,也就是流量承接能力。

要提升转化率和流量承接能力,就需要解决问题2: 谁来卖?

(优秀主播+优质货盘是直播间的第一生产力)



2.2.2 再来解决人的问题:怎么卖? (人)



问题2: 什么人来卖?

- 直播间人货场的匹配决定着不同直播间需要的主播类型不同
- 那如何选出合适的主播?

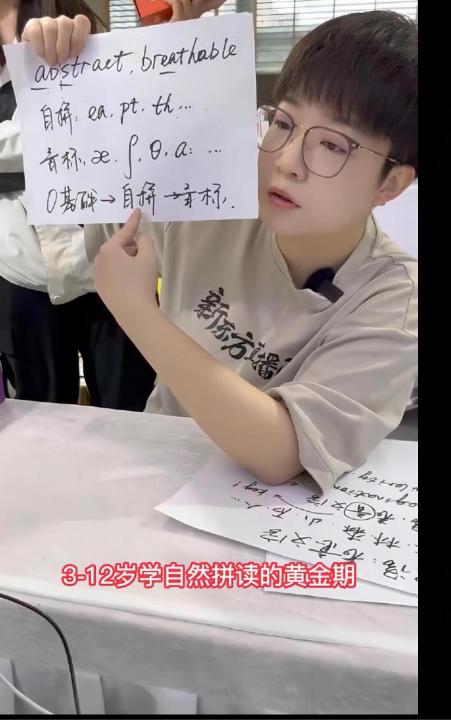
回顾: 新东方一直以来的选拔文化

- 在面试阶段,就要把有个性的教师选拔出来
- 通过学员打分淘汰不合格的老师(打分低于四分,直接停课)
- 通过高薪水来留住好老师(新东方是"教师文化"而非"教案"文化)

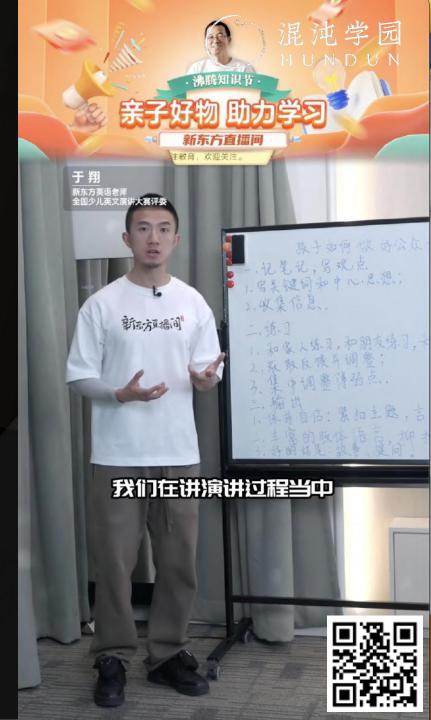
结论:

- 替换掉销售型主播,强调优质内容+讲品带货
- 新东方老师/主播核心竞争力: 有知识的表达能力(俞敏洪老师的总结)











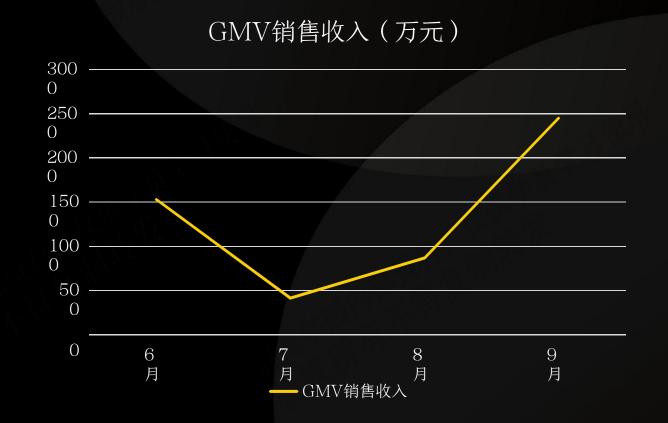
若逻辑正确,只要过程得当,结果必然正确 停掉投放之后GMV经过两个月断崖式下降与恢复期后,立刻出现了飞跃的拐点

2022年6月GMV 1530万

2022年7月GMV 417万

2022年8月GMV 870万

2022年9月GMV 2450万





2.2.2 再来解决人的问题:怎么卖? (人)



关于流量的复盘

- 场观:固然重要,不是核心(判断一个直播间是否做起来的,绝不是看场观);增粉:也 挺好,但不完全相关(千万大号不一定卖的过十万粉的号)
- 从大额投放转为以做自然流为主投放为辅,增加内生动力——看成交 看转化 看留人能力
- 转化效率和转化率才是"一",不然很容易投入一大堆 忙得热火朝天 换来个虚假繁荣



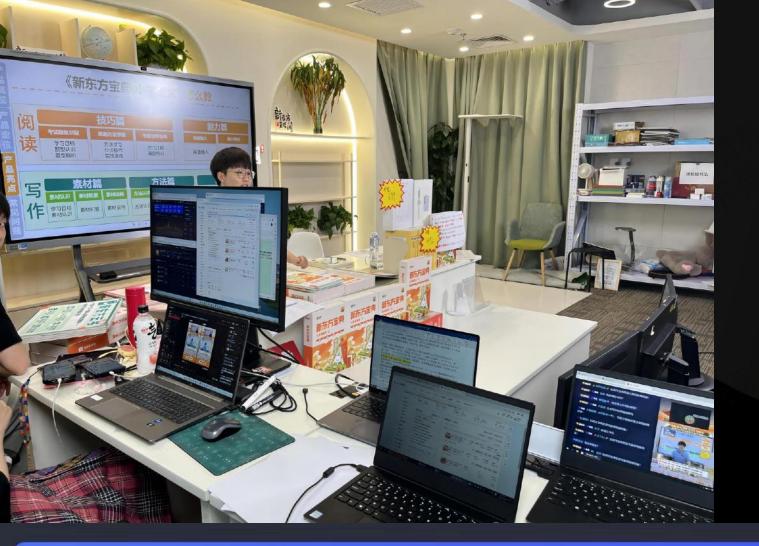
2.2.3 最后解决场的问题:要不要专业化? (场)



打造专业的内容直播电商公司

- 市场部更多是通过活动和投放给全国引流,没有明确业绩指标
- 直播电商公司是业务导向,有明确的收入、利润指标







● 直播间成交金额

¥5,447,850

目标进度 99% >

平均在线人数

3,231

平均评论次数(分钟)

194

曝光-观看率(次数)

5.96%

干次观看成交金额

¥7,264.45

人均观看时长

2分钟46秒

商品点击-成交率(人数)

9.18%

观看-互动率(人数)

8.47%

新增粉丝数

7,697

成交老粉占比

0 +

58.24%

成交件数

1.18万



2.2.4 复盘:新东方直播间带货生意的"一" ① 混沌学园



- 团队工作方式: 开会(沟通-协同-执行-复盘,充分同步同频)
- · 核心沟通方法: 抛球理论 (Tossing the Ball Theory),核 心是建立有效的对话、理解与合作机制;相互倾听、共同参与、 确认抵达
- 各种会议:策划会、启动会、复盘会、每周例会、阶段总结会、 选品过品会、组内组间协同会、商家品牌培训会……



2.2.4 复盘:新东方直播间带货生意的"一个"



流量撬动的本质是人货场的匹配

新东方直播间带货,人货场逻辑下

哪个更重要人? 货? 场?



2.2.4 复盘: 单点击穿——"人、货、场"









用优质内容嫁接商品,赢得用户信任



还是那句话:逻辑上是对的,过程也没问题,现实就必然发生



- 2023年二月
- 又是一个开学季
- 新东方直播间创造了
- 两周开学季销售额5200万的战绩





还是那句话:逻辑上是对的,现实就必然发生

道 選純学园 HUNDUN

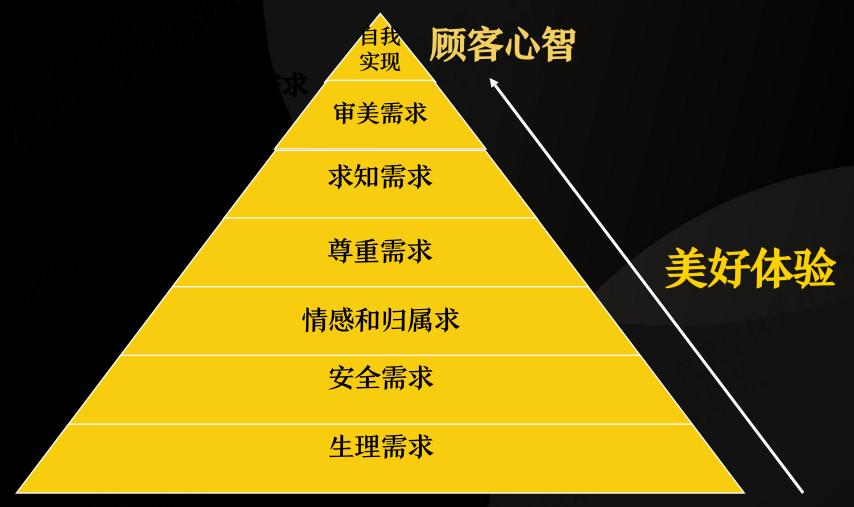
疫情拉低了老百姓的生活质量,疫情之 后,很多人非常着急加入中国经济发展的 大潮中。按说这种情况,大家钱不多都不 买书了, 但在新东方三个平台上, 书卖得 极其火爆,大家拼命想学习和获得进一步 的发展机会。这几天会展中心图书展览会 上人山人海, 挤都挤不进去。这也从另一 个层面印证了我所说的,每个人都想要抓 住面向未来的机会。





新东方直播间做的, 其实满足目标用户的深层次的需求: 情感、尊重、自我实现





马斯洛需求层次与用户体验的关系



2.3 从新东方直播间看直播卖货的本质



本质探索

2.3.1 电商直播的本质是什么?

教育

新东方直 播间

直播电商

流量



电商直播的本质是流量生意



2.3.1 电商直播的本质是什么?



本质探索

教育

新东方直 播间

直播电商

流量

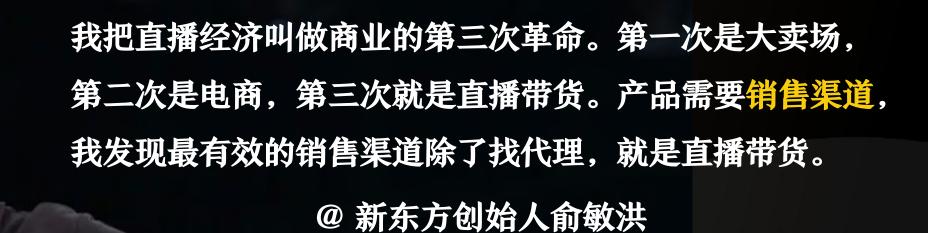




直播电商的价值:缩短链路,高效触达









2.3.2 流量的本质是什么?



本质探索

教育

新东方直 播间

直播电商

流量

流量的本质是什么?



流量的本质是价值的内容与信任的转化

(1)思考问题:信任的价值?直播内容与教学教育内容的结合,组合创新
→击穿信任、撬动杠杆(杠杆即转化率,转
化单价)



2.3.2 流量的本质是什么?



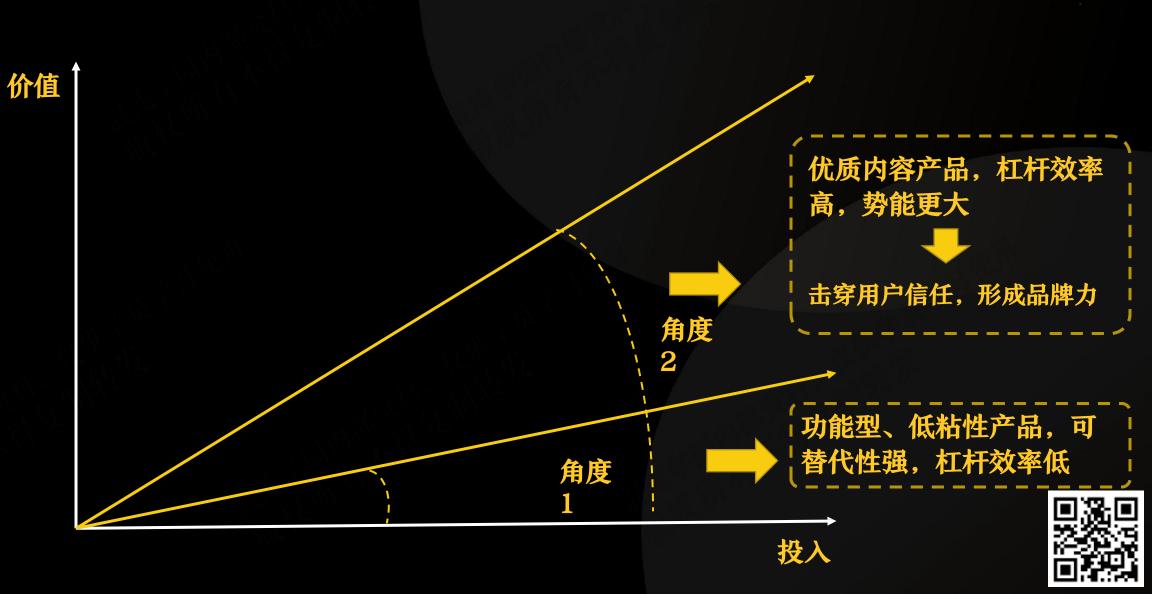
本质探索

新东方直 播间

教育

直播电商

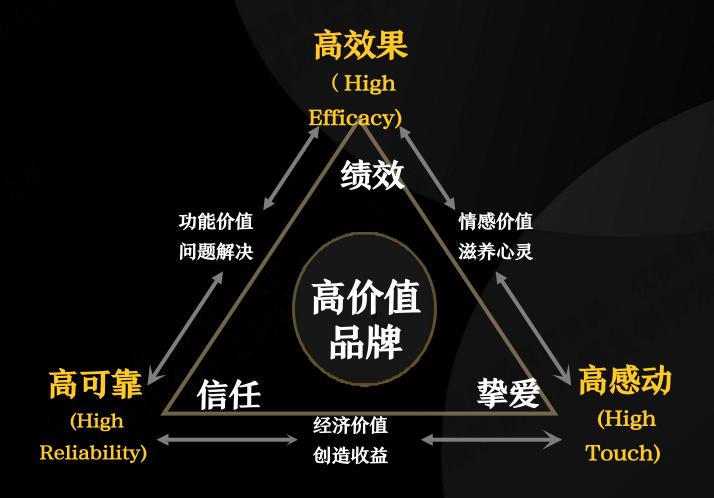
流量



2.3.2 流量的本质是什么?



数智时代塑造高价值品牌的三个基石





参考资料: 菲利普·科特勒咨询公司

2.3.3 流量的本质是什么?



本质探索

教育

新东方直 播间

直播电商

流量

在服务客户的过程中,长期有耐心地对工作进行持续改善,最终形成胜势。

@美团



2.3.3 新东方直播间带货定位的"一"





- ·用优质内容进行降维打击
- 用优质内容进行良币驱逐劣币
- 用优质内容赢得用户的信任

背后的思考: 为什么要击穿用户信任?

唯有信任,方能持久。





课程目录

引 一新东方的前世今生

第一部分 |新东方开启直播电商:东方甄选

一新东方直播间的诞生与生长 第二部分

第三部分 | 新东方的组织文化: 穿透一切的本质因





东方甄选爆火,新东方直播间从0到亿高速发展,于是新东方直播电商也成为了各大企业学习的样板

但不强调组织建设与文化,再多的学习可能也无法落地





新东方文化的两大构成部分

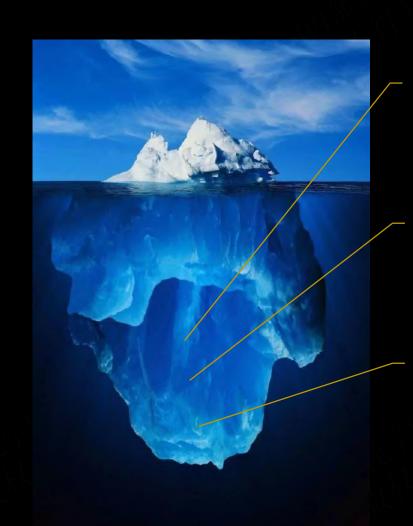




3.1 新东方的涌现文化



3.1.1 涌现文化的基础之一: 人文关怀



真心爱人

新东方面试老师: 报销火车票, "插队"面试

容错文化

新东方直播间招聘主播,俞敏洪老师给三次试播机会: 要让人在状态最好的时候绽放

人才筛选

招聘广告: 英雄不问出处



3.1 新东方的涌现文化



3.1.2 涌现文化的基础之二: 躬身入局(前线意识)

俞敏洪的前线意识

- 做新东方, 俞敏洪自己站讲台、做招聘, 喝酒差点把自己喝废
- 做直播, 俞敏洪自己开了一个直播间
- 做创新: 开启新项目,允许先亏个一两年,勇于尝试

管理者不一定参与所有细节,但一定身在前线。





如果你想完成一件事,那就亲自去做。 如果不想完成,那就派人去做。

@凯撒大帝



3.1 新东方的涌现文化



3.1.3 涌现文化的基础之三:组织的敏捷与扁平



组织架构



3.1 新东方的涌现文化



3.1.4 涌现文化的体现:

东方甄选和新东方直播间的成功都是涌现出来的!

在此之前,新东方没有人会直播卖货

(俞老师亲自上阵,允许失败,迭代反馈链路短且高效)





涌现文化可能是组织现阶段最好的进化方式

- 在一个不确定性飙升的时代,涌现型的组织才能不断跨越非连续性,获得新的发展机会。
- 组织发展不是静态的,因为变才是始终不变的底色;组织动态应对不断变化的环境,这即是迭代反馈的体现。



3.2 新东方的企业家精神



关键问题:新东方总能化危为机,持续发展,背后的支点是什么?

- · 一个近30年的企业经历了非典、疫情、K12双减等,为什么它能穿越周期?
- 2021年11月新东方退租1500个教学点,捐赠8万套课桌椅,自己淋着大雨还在努力为别人撑伞。背后的支撑是什么?







可能的答案: 企业的本质

- 经济学家科斯:企业是为了解决市场交易中的交易成本问题而存在的组织形式。
- 管理学家德鲁克:企业的本质在于创造价值,追求使命,并通过良好的组织管理实现战略目标

然回顾三十年的创业历史,新东方一直在坚守: 为用户创造价值,解决社会问题





更加可能的答案: 企业家与企业家精神

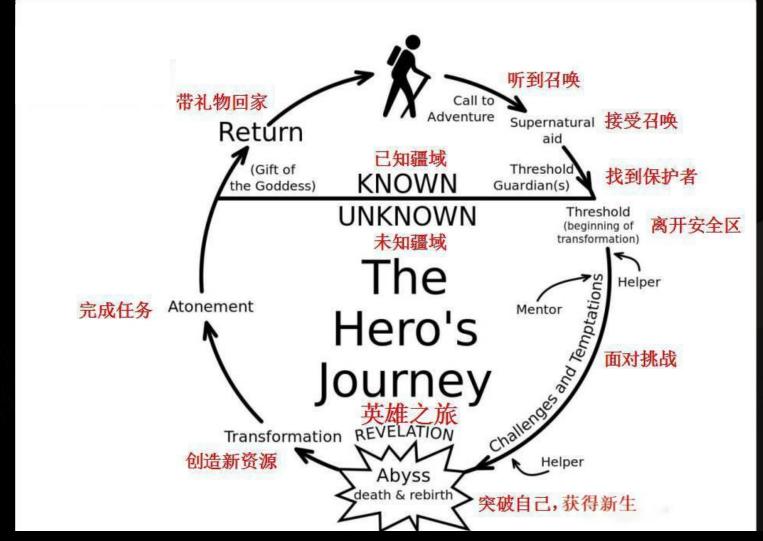
企业家的职能就是实现创新。

企业家就是具有创新精神的人。

@德鲁克

@熊彼特







企业进化也是英雄之旅的过程,伟大的企业尤其如此。

作为企业家, 俞敏洪60岁后的"一"是什么?



《不负我心》——俞敏洪的"英雄之旅"记录:

从"心"出发,从初心、真心、苦心、用心、从心到正心,呈现了自己多年来不断取得进步以及走出逆境的"六大心法":

- 初心(在爱与被爱中前行)
- 真心(用教育点燃成长的激情)
- 苦心(让自己成为有价值的存在)
- 用心(做人像水,做事象山)
- 从心(阅读、行走与思考)
- 正心(修炼自己,造福他人)
- 企业家的认知和修为可能是企业真正的天花板
- 新东方的底色是善良、良知以及正确的价值观,无论经历什么,都要守住正确做事的边界—— 俞敏洪



面对重重困难,何以坚守



- •拥有坚信天会亮的笃定感——在绝望中为别人带去希望的利他心
- 这份笃定感的源头来自于哪里——创始人俞敏洪的创业家精神
- 笃定感如何感染到员工——通过每日践行新东方精神传承和影响

励志+利他







"我到北大,一直是班上最后几名;我知道,比聪明 我比不过, 但是我可以拼努力; 能登上金字塔塔尖的 不止是雄鹰,还有蜗牛。蜗牛向上爬的过程中,一定 会掉下来,但蜗牛还会不断爬,只要爬到金字塔顶端, 它眼中看到的世界,它收获的成就,跟雄鹰是一模一 样的。我一直认为我是一只蜗牛,但是我一直在爬, 也许还没有爬到金字塔的顶端,但是只要你在爬,就 足以留下令自己感动的日子。"

在2008年北京大学开学典礼上的演讲



新东方创始人俞敏洪的一





(我擅长,人与物)

让更多人活得好 (被需要,人与人)

农产品电商 (新东方文旅)

对生命本质的热爱 (我热爱,人与自己, Love it as it is)





Nov 10, 2022 14:04

俞老师我在做混沌"一思维"的学习想请教您个问题。马斯克在介绍他的战略的时候喜欢提物理学中的第一性原理;想请问您觉得东方甄选创办时的"一"是什么?从去年底创办到今年爆发再到现在高速发展这个底层的"一"发生了什么样滴变化?谢谢俞老师指点❤️▲



Nov 10, 2022 14:39



哈哈, 那里有一啊

Nov 10, 2022 14:47



新东方人的真诚和对生命的热 爱?

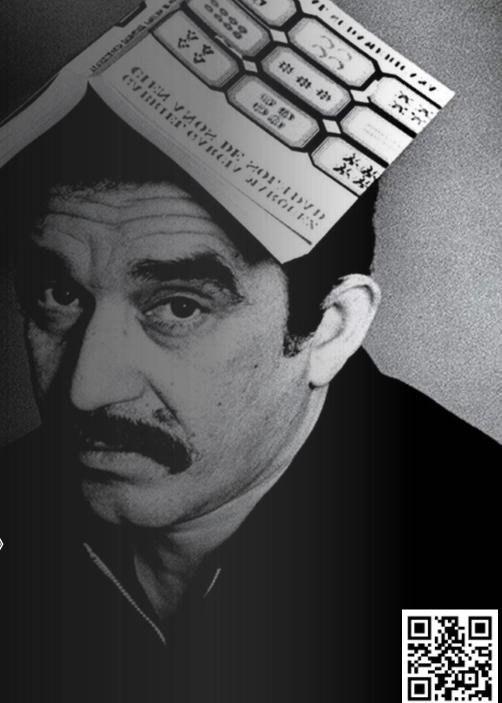






我年轻过、落魄过、幸福过,我对生活一往情深。

@马尔克斯 自传《活着为了讲述》





是 選 選 連 場 し N D U N

感谢您的聆听

这个时代最有梦想的人





互动问答



混沌APP-在线学籍





商业实践者的认知升级之旅

每周上新一堂好课,每一课都洞穿本质,在思维系统中构建对世界的认识。入学后400+经典内容畅学,还可进修系列高阶内容:创新学科、哲科思维、创新商学。



以赛带练,找真问题,学真方法, 练真反馈,赛真友谊。

混沌在线会员入学福利

◆福利一:加入/续费,可先私信班主任领取专属优惠

◆福利二:加入/续费,即送商学课必备资料包

◆福利三:加送会员专属AI资料包,手把手教你入门chatGPT、Midjourney

➤ 混沌老同学,如何查看自己的班主任?【混沌App-我的-专属班主任】

▶ 新同学可扫右侧二维码,添加班主任

* 注: 此福利为班主任专属通道入学享有



新同学扫码添加班主任 私信享专属优惠福利



新鲜出炉的

《AI工具合集》国内AI工具合集

一大學点国内主流大语言模型

03-华为"盘古"

04-商汤"日日新"

05-科大讯飞"星火认知"

06-昆仑万维"天工"

07-达观数据"曹值"

08-澜舟科技"孟子"

09-360"智脑"

10-中科院自动化所"紫东太初"

11-网易"玉言"

12-智源研究院"悟道2.0"

13-复旦"MOSS"

14-清华"ChatGLM-6B"

15-知乎"知海图AI"

16-超对称"BBT-2"

17-金山办公"WPS AI"

18-出门问问"序列猴子"

二、对话机器人

Chatgptunli

Craf

FORCHANGE AI EDU

三、绘图

01.aski.ai

一、大语言模型

01-百度"文心一言"

文心一言可以做什么

帮助人们获取信息、知识和灵感。

访问网址: https://yiyan.baidu.com/welcome

是否免费: 直接提交等待测试即可!

简介: 文心一言是百度推出的一款全新一代知识增强大语: 答问题, 协助创作, 高效便捷地帮助人们获取信息、知识: 模型、持续从海量数据和大规模知识中融合学习具备知识 特色功能:

• 文学创作

• 商业文案创作

新生必备资料

入门混沌 必备神器

- 1 思维模型应用卡片、课程专题清单
- 2 多领域商业实操思维导图PDF
- 270篇精品商业案例笔记
- 4 加送: 12大行业趋势及AIGC生产模式报告

入学后请在混沌APP-我的-专属班主任 联系你的班班领资料吧

