

金茂云科技服务（北京）有限公司



企业微信



微信重要版本更新

- 个人号朋友圈广告被识别将被折叠；长期发布广告性内容，朋友圈单日多条朋友圈将被打包折叠；
- 企业微信号，发布广告内容，不受此次更新影响。

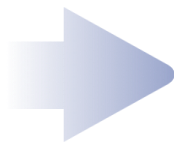
房产/高净值行业痛点

高净值客户的成交是建立信任的过程，需要长时间个性化的沟通和交流，随着买方话语权的提升，行业对销售的顾问属性提出了更高要求。

低复购

高客单

高决策难度



买方市场来临，每一个置业顾问都应该是客户信赖的服务专家。

行业发展趋势——线上私域布局势在必行

公域投放成本持续走高，获取有效客户愈发艰难，客户资源稀缺；

◆ 公域流量碎片化，投放成本持续走高；

◆ 社会对隐私保护愈发重视：
1、超7成用户表示不接受默call；
2、隐私条例更新，客户资料获取难度空前；

客户决策动线前置，更早影响客户心智成为竞争的胜负手；

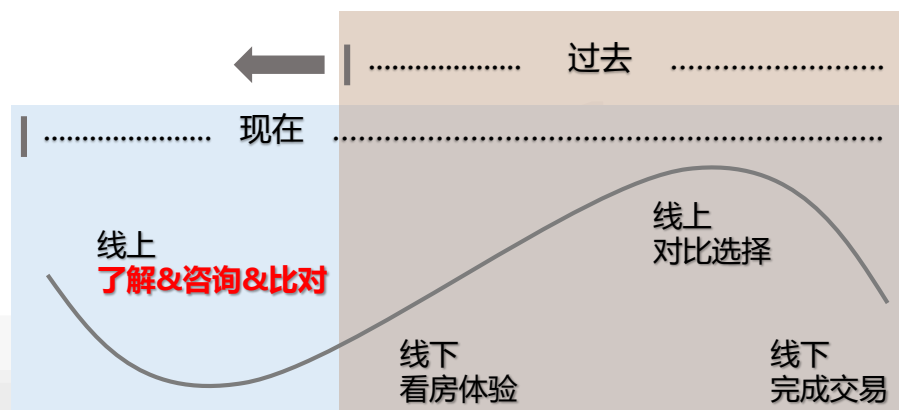
◆ 大量的商机电话号码沉积未唤醒，无法与客户建立连接；

◆ 客户在线上进行购房决策的时间变长，需要更早影响用户心智；

腾讯、字节、阿里巴巴及百度等互联网企业在2021年的广告收入都出现不同程度的增速下滑甚至负增长。。。腾讯在三季度财报中大篇幅强调对私域业务的布局。

——深响传媒

决策动线前置



2021——全行业私域运营井喷年



2021年腾讯广告、腾讯智慧零售、腾讯企微、支付宝、抖音、快手、小红书相继发布私域运营白皮书（多数为首次发布）；

什么是私域



取自腾讯公私域运营小蓝书

私域用户定义：

- 可触达
- 有粘性
- 可信任
- 可转化

自检：

- 1、目前项目/城市公司拥有多少符合以上定义的私域用户？（沉积在销售池当中的电话号码算吗？）
- 2、如何与客户建立有效连接，并且高效管理大量线索？

房产营销是私域游戏，未来线上私域的重要性占比会愈加凸显；

私域运营的阵地选择——企业微信

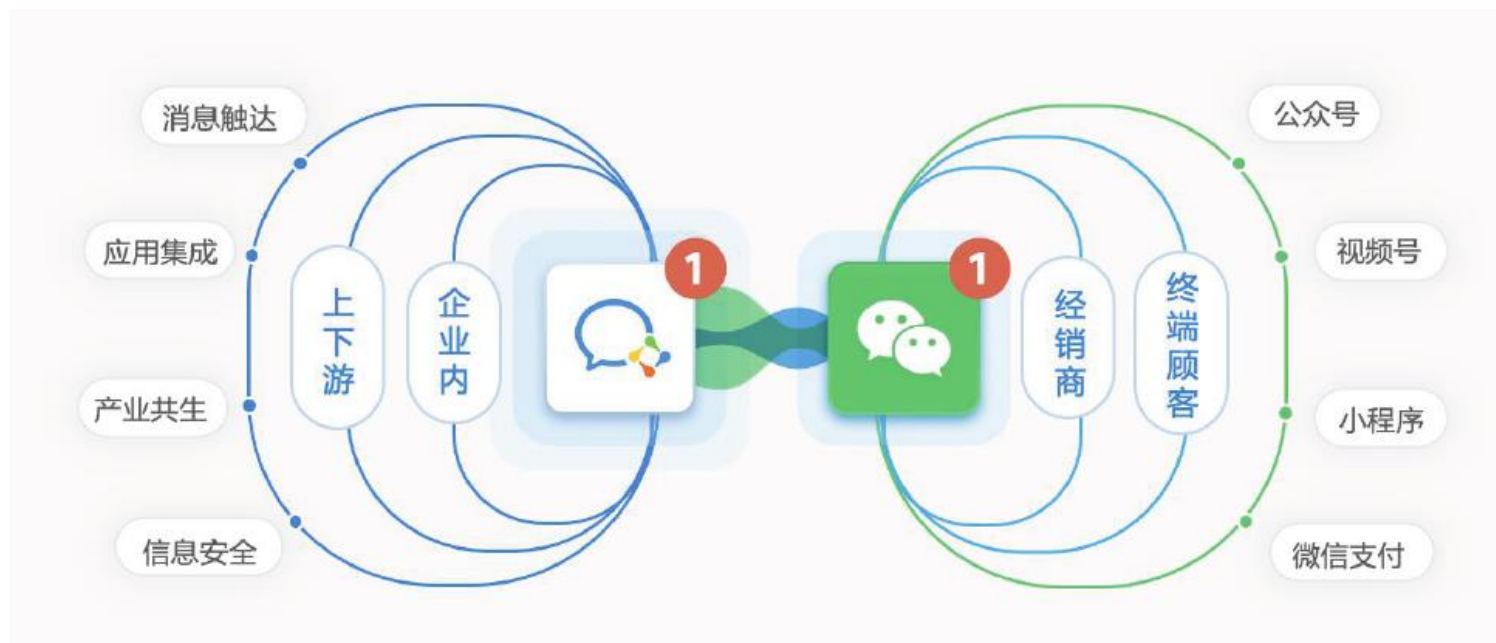
“在微信生态中，公众号、个人号、社群、小程序、企业微信都属于私域流量池，而如果进一步从打开率、触达频次、用户信任度、安全稳定性等维度考虑，企业微信的优势正在逐渐凸显。”

2020年，企业微信上的真实企业和组织数超过550万，活跃用户数超1.3亿，企业通过企业微信链接及服务的微信用户数已达4亿。”

企业微信链接及服务的微信用户数已达4亿。

《2021连锁品牌私域经营白皮书》

企业微信——建立客户连接



- 优势一：公域流量可以直连企业微信，获取意向人群的链路更短，过滤大量无效留资。
- 优势二：企业微信的确权复杂度低且步骤短，但确权的充分性却很好。
- 优势三：企业微信的入口极为丰富，大量公私域触点均可直连企业微信。
- 优势四：企业微信“不扰民”。

私域运营的基建——企业微信

- 可获得顾客精细画像
- 后台数据可随时查看
- 离职带不走客户
- 二维码永不过期
- 群满了自动开新群
- 社群防骚扰功能
- 小助手协助服务
- 丰富的可定制化功能

如何使用企业微信高效获客？

企业微信能提供什么？

官方身份沟通，以官方企业身份与客户建立联系，进行私聊、群聊。且全部内容可跟踪追溯。

官方企业身份展示

企业身份二维码

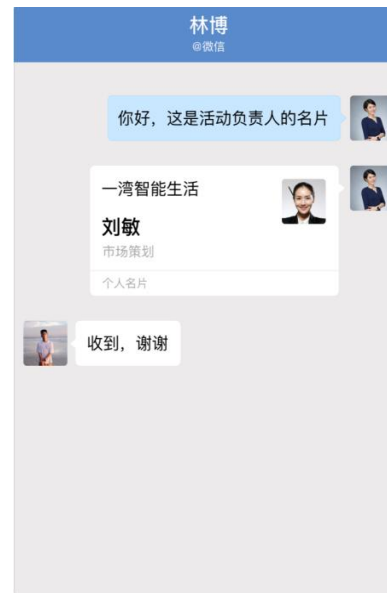


以企业身份与客户私聊

客户微信端



企业微信端



以企业身份与客户群聊

建立客户群



微信生态内强大的互联功能，承接各类公域平台流量如朋友圈投放、公众号、支付页广告等。

获客——第一印象决定是否赢在起跑线上

用户三连问

- 我即将跟谁产生链接？
- 他能为我提供什么价值？
- 他有什么特点？

需要：一个专业的品牌IP形象

- 认证身份——企业认证身份，客户更信任，放心添加。
- 头像——好的头像能让用户信任，马上通过。
- 别名——让人一下子记住的名字才是好名字。
- 信息页——优先展示手机、项目地址，增加可信度便于联系。



获客——第一印象决定是否赢在起跑线上

一个好名字+好头像=企业/品牌的人格化表现
具有“人”的鲜活特点，有生活，有故事，有情感



名创优品



大师兄



完美日记



乐凯撒

获客——第一印象决定是否赢在起跑线上

信息页=了解品牌、赢得关注与成交的最佳入口
重磅功能更新！信息页支持展示企微朋友圈，视频号



企微后台绑定视频号
(强烈建议关注视频号的推广)

获客——第一印象决定是否赢在起跑线上

各渠道如何获客？

善用：场景化思维

渠道 动力 设计

场景1：线下接待加企微标准动作

渠道：售楼处

动力：客户扫码能获取项目资料包

场景设计：客户进门等待阶段加企微

场景2：外展拓客加企微标准动作

渠道：外展厅

动力：加V领取礼品券，前往售楼处兑换

场景设计：自拓人员引导加V



获客——企微线上引流怎么用



公众号推文嵌入二维码



小程序嵌入二维码



视频号直播中嵌入二维码



朋友圈投放落地页放二维码

获客——企微线上引流怎么用

三个高效转移个微客户的小tips

福 利

让用户当下尝到甜头

服 务

提供业务场景强相关服务

信 息 交 流

有价值的独家信息提供

获客——企微线上引流怎么用

	购物助手 (社群服务)	私人助手 (物业/社群服务)	话题专家 (房产专业内容输出)	福利官 (项目福利活动或优惠券推送)	精神领袖
适用类型	标品、高复购、上新快、商品丰富、SKU多	非标、高客单、定制、私密	强话题、多维度交流兴趣爱好	公域联动	KOL
输出内容	产品销售和服务为主 标准化程度较高 B2C单向输出为主	服务为主，好的客户体验、情感交流和朋友关怀、续费或转介绍	输出专业知识、互助交流互动活动、团购接龙	互动、发福利通知重要活动	高势能内容 生活方式输出 客户需求互动

关于服务，如何使用企业微信更好服务客户？

企业微信能提供什么？

千人千面+优质话术，统一标准化营销推广欢迎语、自动回复和朋友圈传播，客户标签。

统一标准话述

标准营销话述传播

×

快捷回复

您好，请问有需要咨询什么课程？

请问您的孩子上几年级？

目前我们的课程包括语文、数学、英语和物理

我们提供1对1课程试听

稍等帮您联系任课老师

请填写一下表格报名

添加快捷回复...

客户详情

快捷回复

自定义

标准化朋友圈发布

企业统一内容，置业顾问同步到自己的朋友圈

记录详情

#爱上黑科技#
懂生活，更懂你。智能黑科技，搭载精准芯片，快来门店一起体验吧！

全文
10月18日 18:01由张继祥创建
待发表到47名客户的朋友圈

提醒2名成员发表

蔡办等12位客户 待小张发表

张铁柱飞...等35位客户 待张小王...发表

标准化传播，与客户互动

王佳妮 @一湾智能生活

#爱上黑科技#
懂生活，更懂你。智能黑科技，搭载精准芯片，快来门店一起体验吧！

37分钟前
♡ 曹思然、王凯程
徐元：需要报名预约吗？
王佳妮 回复 徐元：需要的，我私聊你帮你预留名额。
叶柏：有小伙伴一起前往吗？
王佳妮 回复 叶柏：拉你进入粉丝群，一起抱团参加
叶柏 回复 王佳妮：太赞了，另外最近店里有什么折扣活动吗？
王佳妮 回复 叶柏：有的哈，详细的优惠信息我私聊你哟~

客户标签

企业创建设置客户标签

设置标签

企业标签

客户等级

普通客户

重要客户

潜在客户

流失客户

关注点

价格敏感

在意服务

注重质量

感兴趣品类

彩妆

护肤

食品

日用百货

客户类型

新客户

老客户

团体客户

合作伙伴

个人标签

+

皮肤敏感

附近业主

服务篇——用企业微信更好的服务客户

服务 第一次沟通，如何让客户心动？

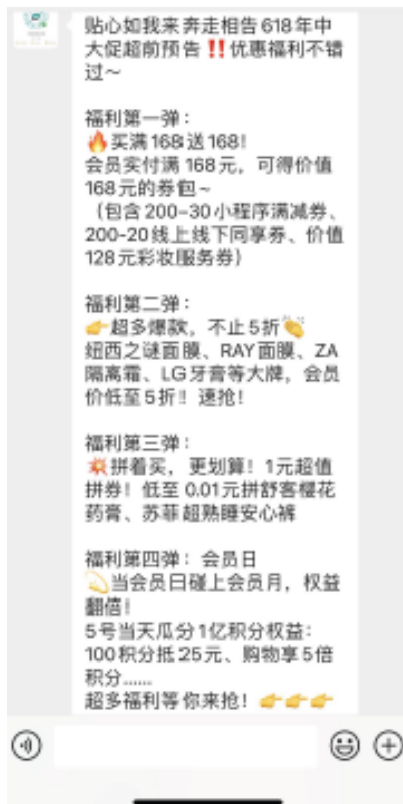
首次沟通，决定80%的后续转化。

你需要用“欢迎语”先向客户介绍自己

- a. 自我介绍。我是谁？职位、名字、真实感
- b. 服务告知。告诉我能为我做什么？讲出长期价值，增加留存率。
- c. 回到用户身上。体现关心和其他价值。



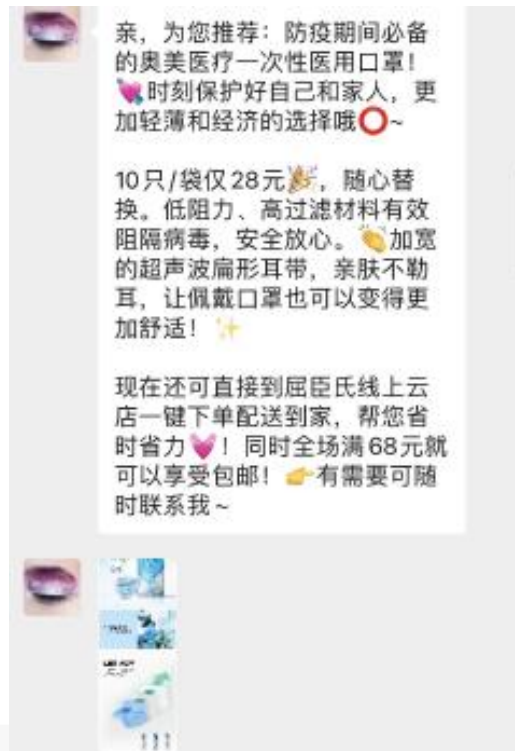
服务篇——普通欢迎语 VS 优秀欢迎语



不想看的欢迎语：
多、繁、杂
重点不明确



SKG-三言两语让
你心动的套路



屈臣氏-第一眼
就让人信任



连咖啡-环环相扣的福
利套路不能屏蔽

服务篇——如何进行用户分层和精细化运营？

1、为什么进行用户分层？

2、用户分层有什么价值？

3、如何进行用户分层？

房地产行业专属标签体系			
标签组	选择方式	标签	打标签方式
意向产品	多选	高层/别墅/商办/写字楼/商铺/车位	手动
意向户型	多选	单间/两房/三房/四房/五房	手动
家庭结构	单选	单身/两口之家/三口之家/四口之家/三代同堂/四代同堂	
购房资质	单选	有/无	
置业目的	单选	首套自住/首套改善/再次改善/纯投资/自住兼投资/父母养老/儿女婚房/商务办公	
所在行业	单选	金融/军人/餐饮酒店/政府/商贸连锁/房地产/交通物流/互联网/制造业/公共服务业/科技文卫/其他	
学历	单选	初中及以下/高中/专科/本科/硕士/博士及以上	
意向等级	单选	A/B/C/D/无效	自动
年龄段	单选	20以下，20-25，25-30，31-35，36-40，41-45，46-50，51-55，56-60，60以上	
是否推荐	单选	未推荐/已推荐	自动
已推荐客户状态	单选	已到访/已认筹/已认购/已签约/已回款	自动
客户来源	单选	一级来源/二级来源	自动
意向楼盘	多选	城市/楼盘名称	自动
原居住户型			

服务篇——标签让画像精准，服务精细，转化高效

打标签分层用户价值

- 提高转化率
- 降低对用户的骚扰
- 降低营销成本
- 增加品牌的满意度

你需要用 **“客户标签”**
了解你服务的客户



服务篇——如何让置业顾问成为高效的金牌销售

多种快捷方便的运营工具，让客户服务效率翻倍！

标签群发

群群发

快捷回复

自动回复

红包



服务篇——如何让置业顾问成为高效的金牌销售

精准触达不同用户的同时，还能提供个性化的服务



“标签群发” 同类客户同一消息可以一次发送

“群群发” 消息能一次发送给200个群

服务篇——更多群工具解决群管理最头疼难题

轻松规避羊毛党、僵尸粉、竞争对手等，沉淀高质量用户，高效运营！

群成员去重

聊天工具栏

防骚扰

聊天敏感词



如何使用企业微信实现高效案场管理？

企业微信能提供什么？

持续跟进客户，置业顾问离职后，原有客户分配给其他置业顾问继续跟进，避免客户流失。

离职成员(14人) 成员离职后，可以分配他的企业资产给其他服务人员

原添加人：全部 时间：2019年12月12日 至 2019年12月19日

分配给其他成员

<input type="checkbox"/>	已离职成员	所属部门	待分配客户数	待分配群聊数
<input checked="" type="checkbox"/>	刘丽	一湾智能生活	4	8
<input checked="" type="checkbox"/>	李三石	一湾智能生活	2	12
<input checked="" type="checkbox"/>	林茵	一湾智能生活	2	3
<input type="checkbox"/>	王薇	一湾智能生活	8	6
<input checked="" type="checkbox"/>	王越	一湾智能生活	4	2
<input type="checkbox"/>	周一	一湾智能生活	5	2

分配离职成员的群聊

待分配群聊 2个

成员离职后，可以分配他的群聊给其他服务人员

☒ 原群主：吴燕（市场一组 ①）

☒ 广州商务英语群

☒ 广州学前课程咨询群1

客户群聊

管理员王凯乐已将离职成员吴燕的2个群聊分配给你，分别为“广州商务英语群”、“广州学前课程咨询群1”

业务
场景

客户：“我原有置业顾问怎么又走了，我该找谁购房？补款？交付？”
接手顾问：“这个客户，什么情况？原置业顾问维系中，是否讨论过风险点？”

企业微信能提供什么？

统计功能强大，数据随时可看。

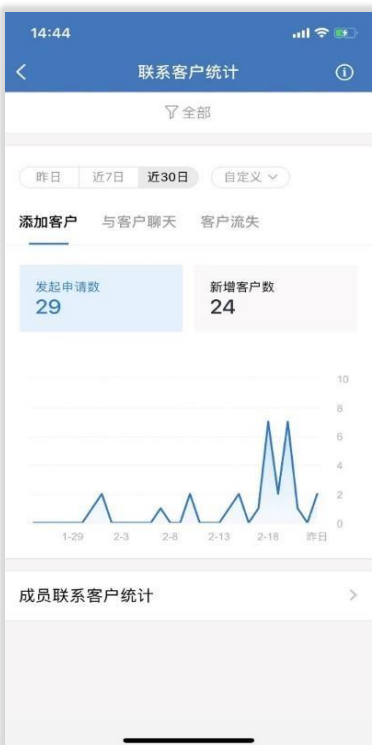
一渠一码，持续优化引流方案。

客户分析管理

客户统计分析看板



添加客户情况分析



与客户聊天情况分析



微信群运营情况分析



活动分析管理

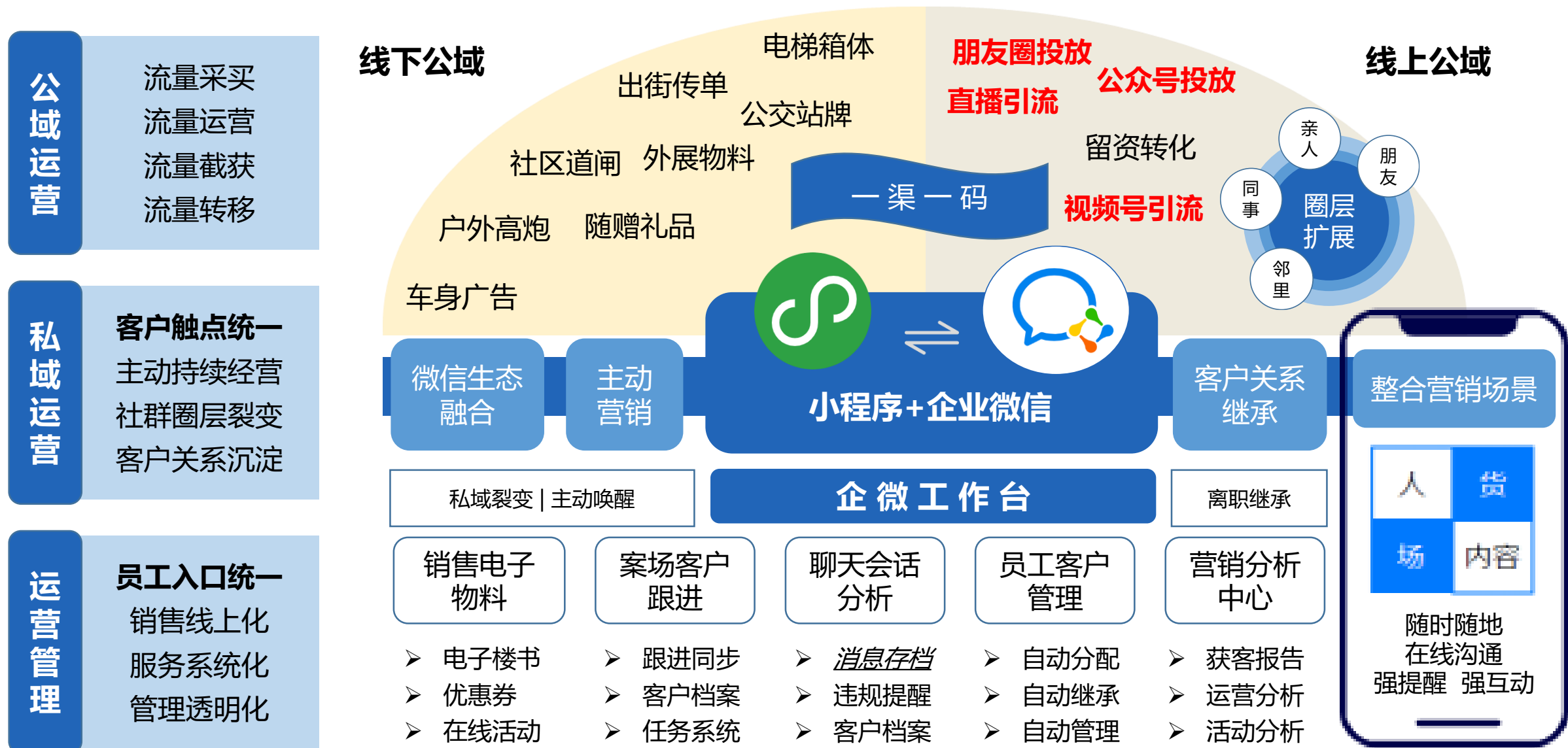
一渠一码（项目-活动-渠道）

序号	二维码	使用范围	二维码名称	认知途径	包含人数	包含成员	已添加客户数	更新时间
1		万科花地湾项目	江启涛	传统媒体	1	江启涛	3	2020-07-16 12:29
2		万科花地湾项目	张恒滔	传统媒体	1	张恒滔	2	2020-07-16 12:29
3		万科花地湾项目	陈正佳	企业微信	9	陈正佳	1	2020-07-12 1:54
4		万科花地湾项目	陈墨余	企业微信	13	陈墨余	2	2020-07-08 17:24
5		万科花地湾项目	陈墨余	企业微信	11	陈墨余	0	2020-06-19 6:56

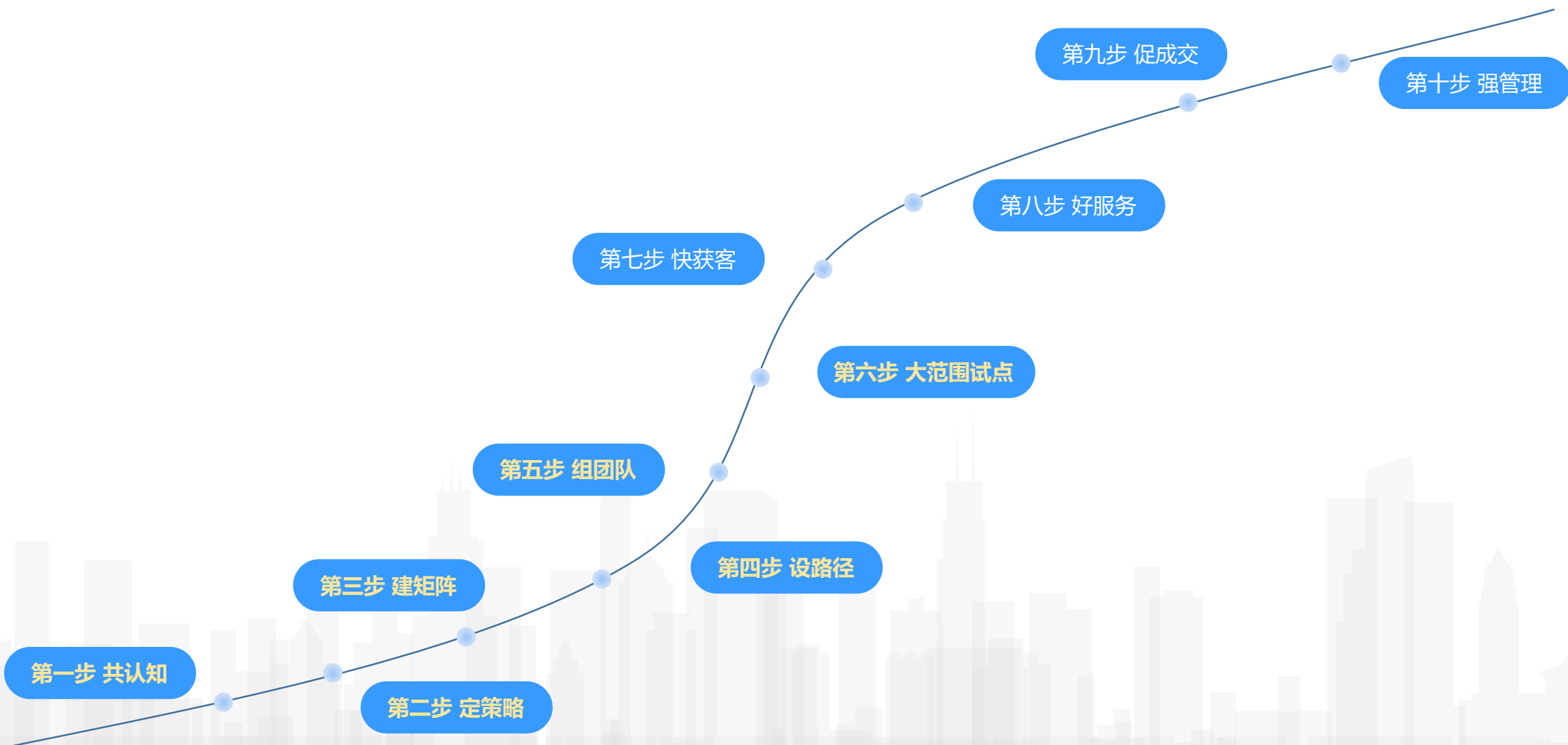
活动效果实时追踪



基于企业微信构建数字营销的运营体系



搭建企微私域十步走



基于企业微信的运营目标

共创 共成长

阶段一：获客量 (一二季度)

企微部署 + 团队培训权责配置 + 执行标准制定 + 落地实施+定期数据复盘

公域获客：

媒体投放太阳码
+
企微码

金茂粉与企业微
信互相引流

私域获客：

到访客户全覆盖

活动组件
+
优惠券自动推送

阶段二：精细化营销管理 (三季度后)

eg. 通过A/B Test优化引流路径?

更精细的运营指标：

发送消息数

客户流失数

回复比例

优惠券购买数

回复时长

活动点击数

...



谢谢！

THANK YOU

中化集团成员企业
中化集团成员企业

