

# 如何用社群让用户“无法自拔”

---

卡卡

流利说商业运营负责人



# 卡卡

英语流利说 商业运营负责人

---

- 负责流利说核心课程“懂你英语”商业化
- 打造在线教育的社群玩法，完成商业收割闭环
- 15 个月实现从 0 到亿级营收
- 15 个月实现从 0 到百万级付费用户数量

**大家的做社群运营的时候，  
是否遇到过以下困扰？**

**毫无活跃度**

**明明发了很多内容，群里还是静悄悄。**

**很难开展后续活动**

**群主说话无人理会，无法止住的大规模退群。**

**完全没办法做后续转化**

**群里好不容易开始讨论，但都是无意义的闲聊。**

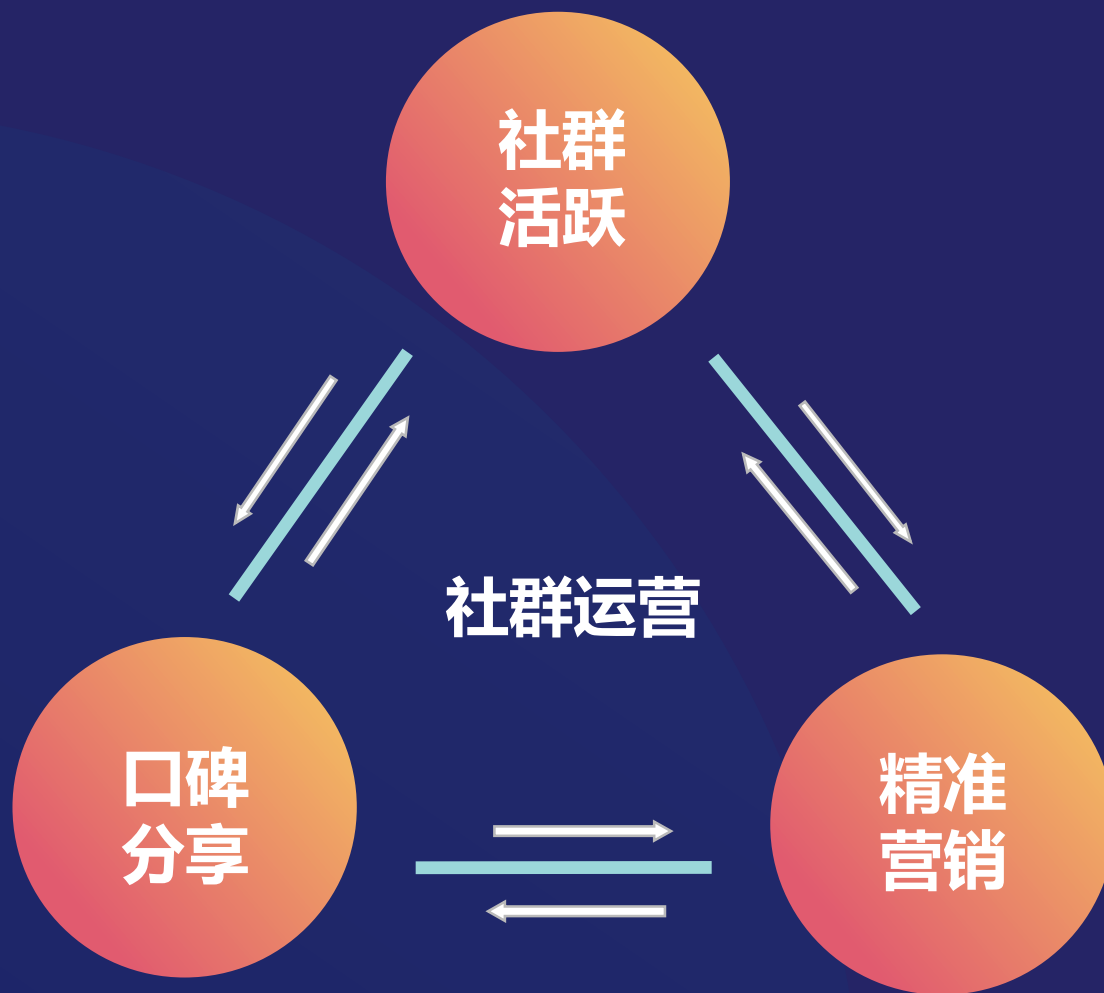
**处于高危状态的群，可以分成四类。**

死群	↔	用户感到无事可做
废群	↔	用户不想听你说话
无效群	↔	缺乏高质量内容
无感群	↔	用户不愿为你说话



其实，社群运营只需要做好 **3** 点。

# 社群三原力



**当我们聊社群活跃的时候，我们聊什么？**

01

**社群活跃就是要让用户“有事做”**

**一个好的社群，  
会让用户有什么感受？**

存在感

参与感

认同感

如何打造用户

**存在感**

# 让用户“有事可做”



## 新鲜期效应

- ✓ 固定仪式
- ✓ 行为反馈
- ✓ 活动矩阵



如何提升用户

**参与感**

# 让用户“听你的话”

---

“置前推测用户心理，精准满足需求”

激励体系

定期分享

专题讲座

如何激发用户

**认同感**

# 让用户“为你说话”



激励用户围绕主题生产内容，  
刺激进一步讨论和关注，  
沉淀社交关系，逐步建立信任。

# 打造正向循环社群

死群

不要让用户“无事可做”

废群

让用户“听你的话”

无效群

抓住“高质量内容”

无感群

让用户“为你说话”

通过创造存在感，提升参与感，激发认同感  
打造群活跃最终形态：**正向循环**

促成了正向循环，  
社群才有生命力，  
才有后续的 无数可能性。

**有了用户活跃之后，就可以满足了吗？**



**不挣钱**的社群，都是耍流氓！



# 02 用社群转化高精度营销

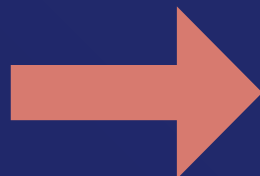
实现高效转化

# 什么是高精度营销？

# 高精度营销

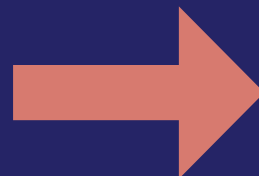
直达销量的玩法

高精度触达营销



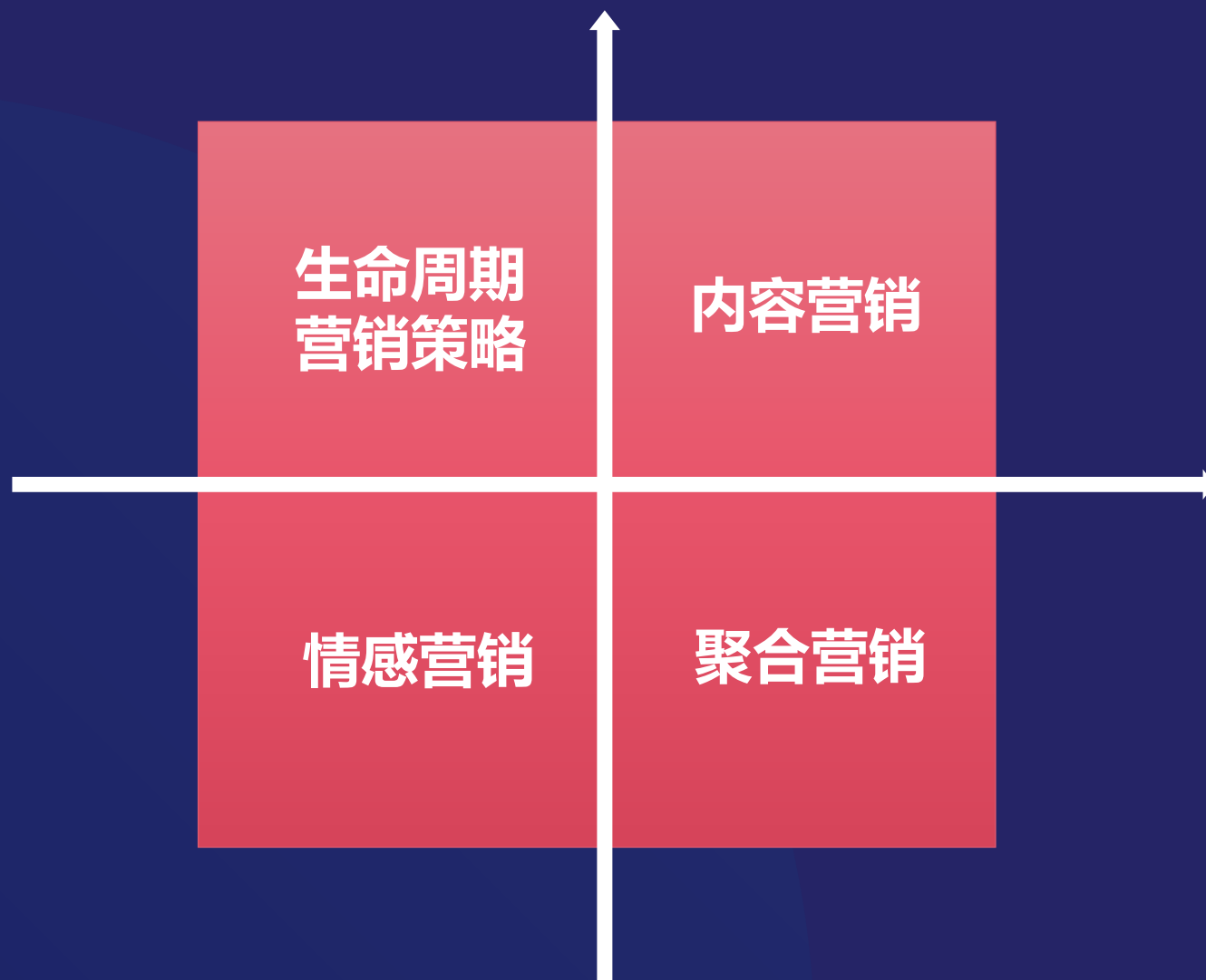
价值同化

高效转化



GMV

# 社群高精度营销矩阵



社群用户生命周期难预测？

别急，谈个恋爱先：)

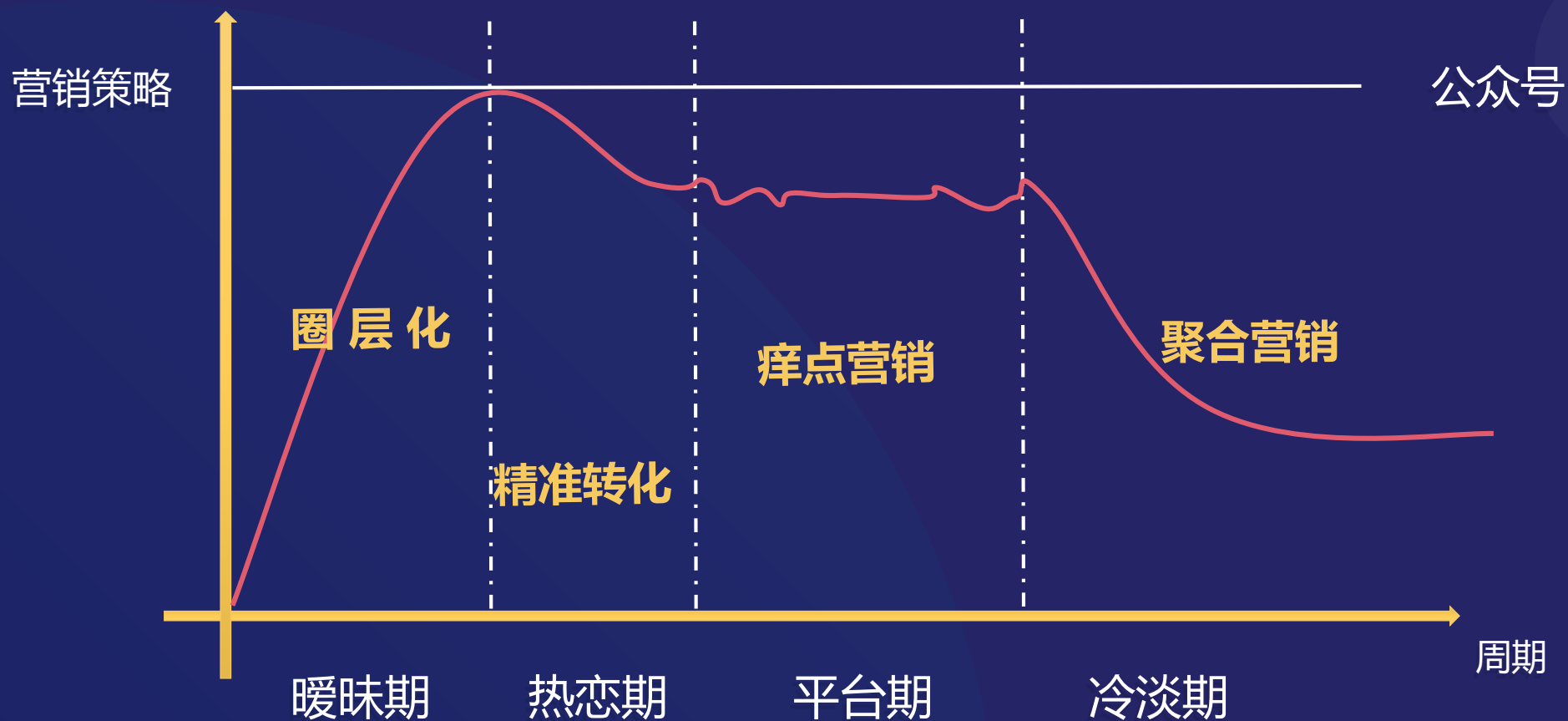




暧昧期 热恋期 平台期 冷淡期



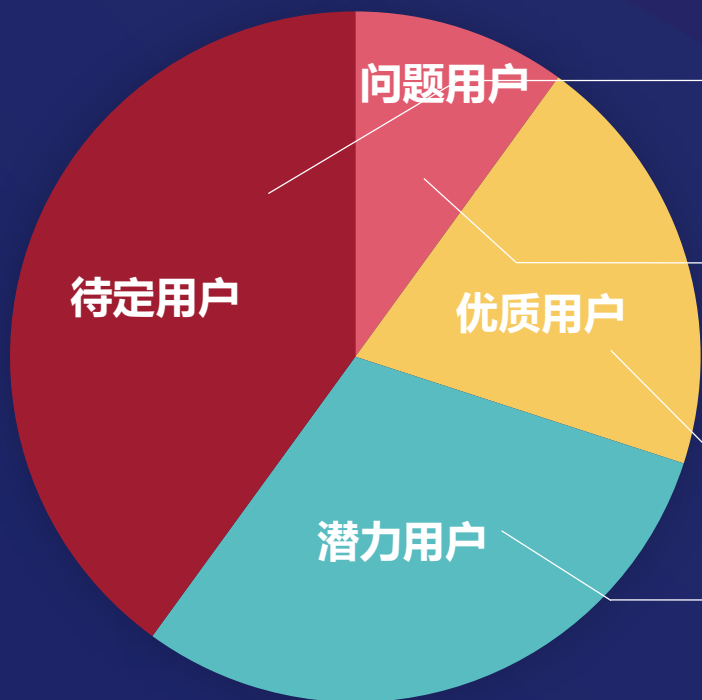
# 基于生命周期制定营销策略





# 圈层化&精准转化

用户价值细分



■ 问题用户 ■ 优质用户 ■ 潜力用户 ■ 待定用户

连接、推荐、引导

隔离、摒弃

关怀独享  
避免过多的打扰

鉴别客户类型

热恋之后，  
平台期怎么办？  
时不时制造点“小浪漫”

# 公众号营销



内容营销  
重塑产品认知  
精品内容沉淀



用内容传播

# 榜样的光环

**聚合营销怎么玩？  
找KOL啊！**

刚开群的时候，  
群里并没有KOL.....

# 聚合营销

## 回声室效应

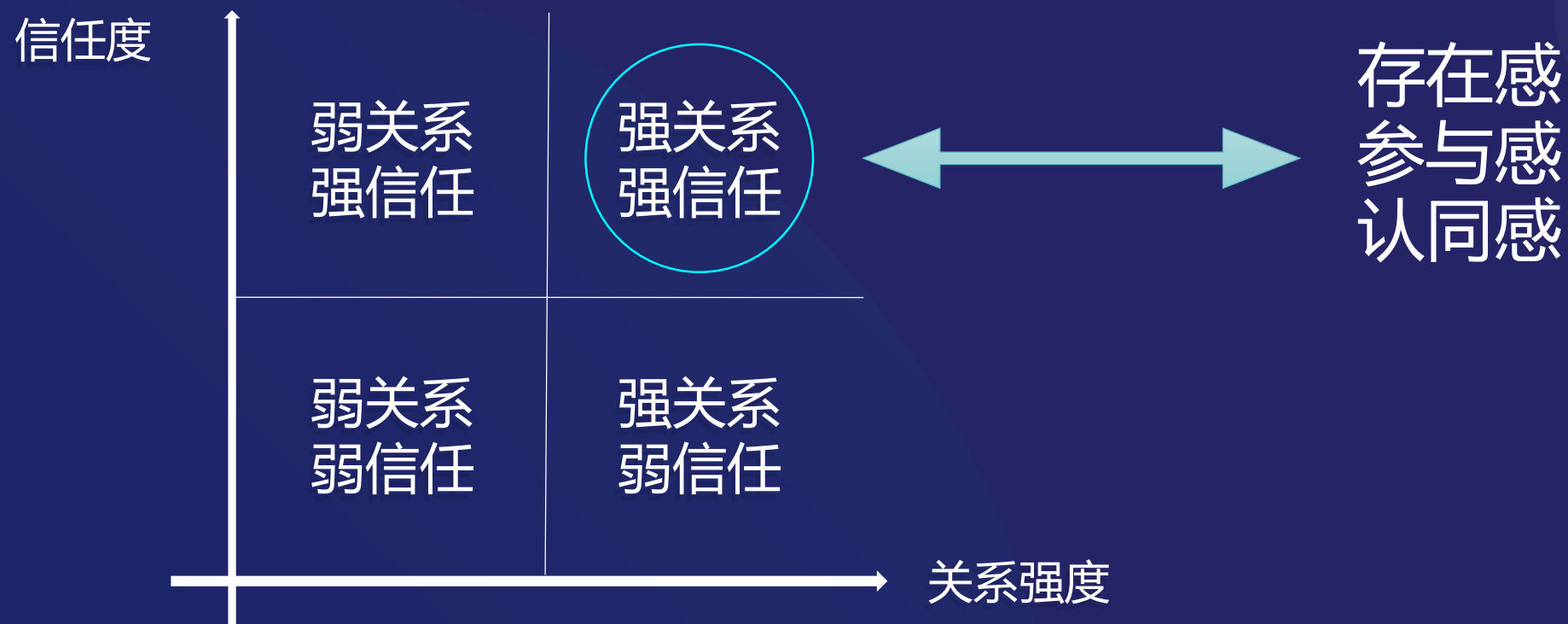


找到“领头羊”——你想要的KOL用户  
让ta来替你撬动社群的营销节奏  
让摇摆的用户感觉 就是ta了!





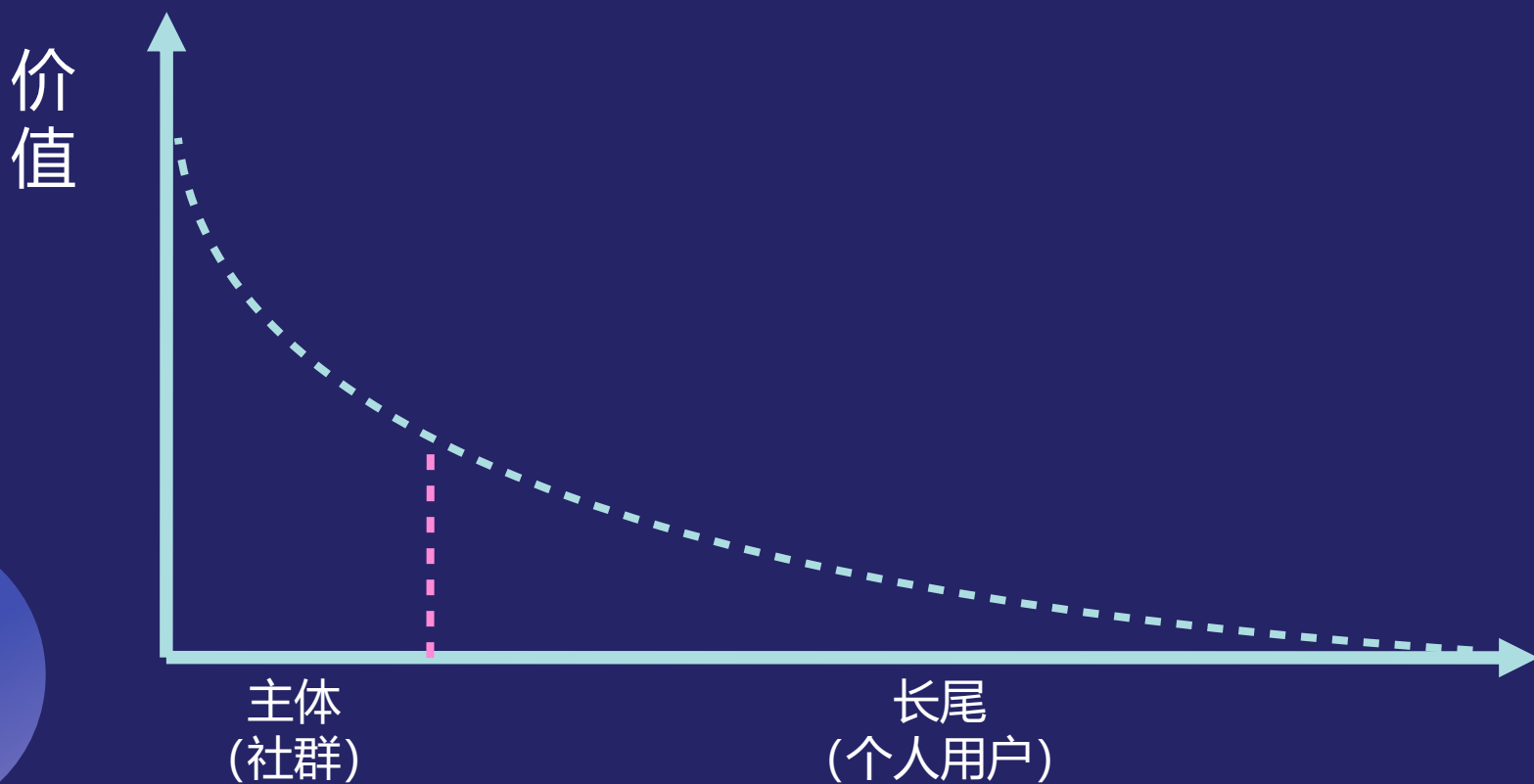
# 情感营销



**有了活跃，有了转化，就够了吗？**

# 03 让用户替你搞定新增

# 长尾理论社群场景运用 让每个用户都成为你的增长渠道！



# 传播路径

社交媒体  
(大众传播)



群体传播  
(社群)



人际传播  
(朋友圈)



提供温床



瞬间扩散

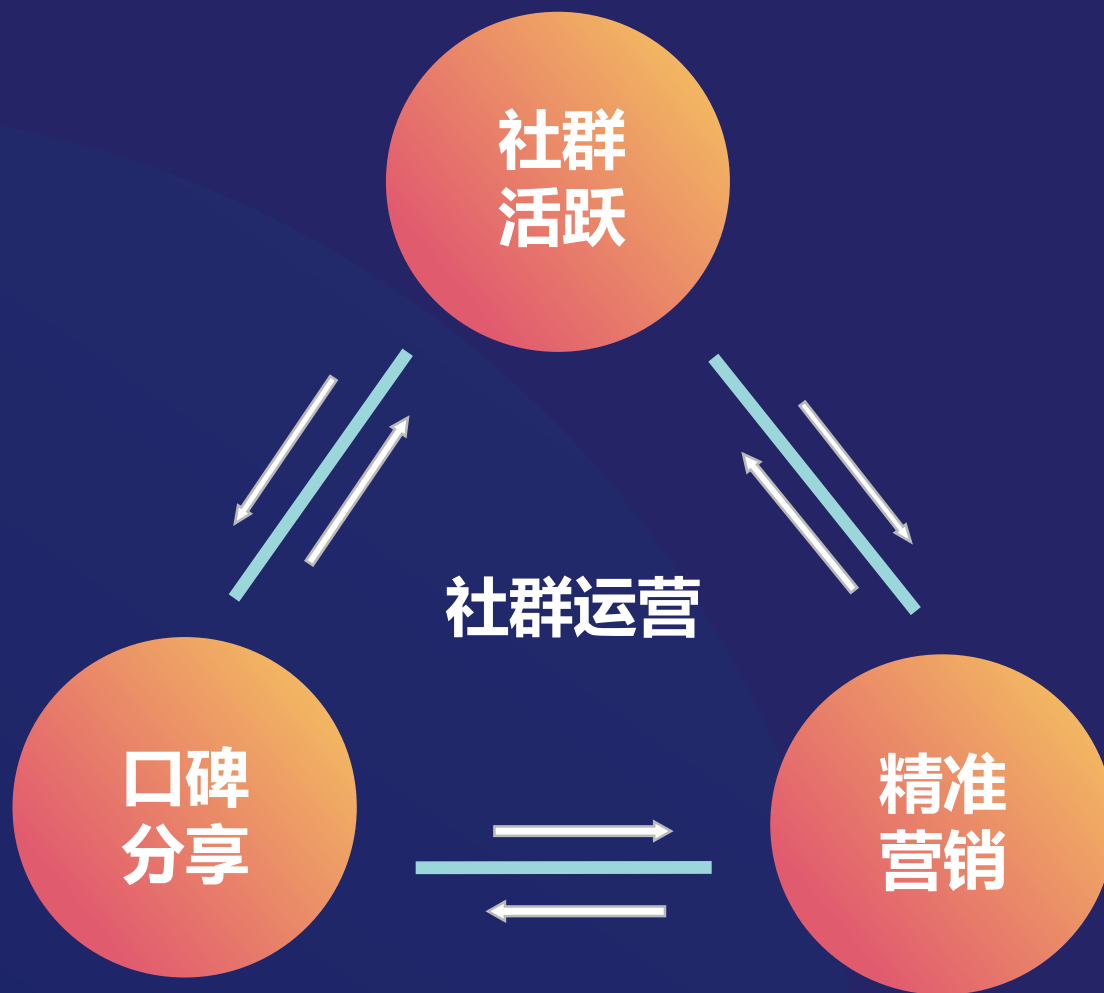
+

快速复制



社会信任

# 社群三原力



# 2019 社群运营关键词

# 初心



**切勿**既忽略过程，  
又丢了结果。



社群运营者应该与用户  
**彼此成就，共同成长。**

# Thank You

