**1000多家门店的导购，如何在企业微信上完成“无边界”服务？**

**企业名称**：影子儿时尚集团

**背景介绍：集投资、研发、创意、营销、服务于一体、以时尚行业为主导、跨行业发展的大型服装企业。**

**所属行业：**零售业

**所属区域：**深圳

**企业规模：在全国拥有14大分公司，近1000家门店和上百万会员2万员工**

影儿时尚集团副总裁罗征一直希望，让最前端接触消费者的导购，可以第一时间了解消费者潜在需求，提供对应时尚资讯，并落实到产品推荐及购买的全链条服务。而用企业微信可以建立以导购为中心的“自有商城”，创新一套人对人的服务，打破时间、距离，实现“你有需求，我很专业”的“无边界”服务，

**遇见企业微信**

影儿时尚集团1996年成立，先后创建了YINER音儿、INSUN恩裳、PSALTER诗篇、Song of Song歌中歌、OBBLIGATO奥丽嘉朵和XII BASKET等六大品牌，成为一家集投资、研发、创意、营销、服务于一体、以时尚行业为主导、跨行业发展的大型服装企业。

但拥有1000多家门店、六大品牌的影儿时尚集团，认为自己在女装服装市场还算不上绝对引领。整个市场还在“春秋时代”，傲视群雄的王者尚未诞生，前10名总销售不超过50%，竞争厮杀惨烈。这和女性购物的特征有关，随性、容易被他人的意见影响。

因此，导购的作用非常重大，“抓”住导购，女装销售就成功了一大半儿。而行业普遍现象是，导购和消费者接触场景有限，仅限在门店里和营业时间内。此外，门店销售由于缺少工具，促销手段单一，基本单靠导购个人经验，没有定向精准服务。

最前端接触消费者的导购，可以第一时间了解消费者潜在需求，提供对应时尚资讯，并落实到产品推荐及购买的全链条服务。影儿时尚发现，企业微信是连接导购、解决痛点最好的方式。

**企业微信解决方案：**

**企业微信+微信**：**以导购为核心激活用户**

作为与消费者最直接连接者，导购的作用毋庸置疑。但在过去，导购的服务时间短，服务空间有限，只有消费者达到门店或者参加品牌的某个活动才有机会提供服务，让导购和用户产生连接互动是当务之急。

企业微信打破了这种时间和空间的束缚，把导购连接到了企业微信，再通过企业微信加消费者的微信好友后，极大增强了导购服务的多样性：

1、一对一单聊，提供VIP专属服务，让每个消费者真的感受到独一无二的会员服务；

2、可以建群，将同类型用户发展成社群，进行运营，实现一对多的服务，提升销售效率；

3、企业微信可向微信发送图文、小程序、H5、卡券、消息模板，实现多维度多形式的营销；

4、还可以语音电话，进行实时深度沟通。

解决完连接和互动的问题，罗征还发现，企业微信还替影儿时尚解决了女装线上销售的**身份信任问题**。

举个例子，以前导购通过线下接触，通过实际的沟通和服务，可有效建立消费者对导购的品味信任。但在线上很难界定身份信任问题。

现在，消费者可以自己的微信上和导购进行沟通，而与其他微信好友不同的是，导购员的头像会有一个企业的标签，比如@影儿时尚，这就相当于增加了一组被官方认证过的名片体系，很好地解决了身份背书的问题。

**企业微信+CRM：零售业精准营销的开始**

过去，导购经常有一个痛点：**销售全凭感觉和经验，对消费者缺乏了解和更为精准的画像信息**，直接的结果就是销售转化率低。

现在，通过微信好友挂接企业CRM系统后，围绕消费者的大量数据将诞生，沉淀并分析这些数据，可以提供精准用户画像，制定精准多维营销方式，最终提升销售转化，这些精准数据包括：

1、对原始数据进行分析得出用户画像；

2、对消费者的浏览轨迹等行为数据跟踪记录，分析消费者喜好；

3、分析购买记录等销售数据；

但这只是第一步，在获取以上数据后，系统还会为每位导购都分配精准的销售任务和导购回访任务，实现精准化销售。比如，导购销售任务里明确注明导购的销售目标、任务期限和导购每笔收益和已完成的订单数。

**企业微信赋予零售业多维度组合营销工具**

线下场景的一大痛点就是，销售过程缺少工具，促销手段单一，营销素材同步不及时，导致用户流失。影儿集团因此借助企业微信为导购开发了一套组合营销工具：

**1、会员卡、优惠券等基础营销信息**

组合刺激消费者，消费者购物后，导购可以在企业微信上进行核销信息的整合管理；

**2、推出导购个人微店**

根据导购的个人营销风格，和服务的会员群体特征，选择特定商品线，设计定制化个人微店，打造一个虚拟定制化商店。让每个导购摇身一变成为拥有虚拟店铺的“买手”，以提高商品服务质量和会员粘性，加强购买转化率；

**3、推出搭配助理小工具**

导购可以根据消费者风格喜好，将商品搭配组合生成商品集推荐给消费者，实现虚拟“试衣”，带来模拟线下的视觉感官刺激。

过去，线下购物场景中，收银台由于承载了太多功能，总是排起长队，体验不好。影儿让导购们在企业微信上对接收银系统，实现了线下优化：导购通过企业微信可以开单、收款、核销，完成下单收银和分拣，实现人人都是收银员。提高工作效率。

**影儿时尚\*企业微信心得：**

1. 企业微信提供多元化沟通工具：一对一单聊，群聊、能向微信发送图文、小程序、H5、卡券、消息模板，实现多维度多形式的营销；还可以语音电话，进行实时深度沟通。提供导购和用户连接基础设施。
2. 企业微信解决了导购身份信任问题。消费者可以自己的微信上和导购进行沟通，而与其他微信好友不同的是，导购员的头像会有一个企业的标签**。**
3. 企业微信+企业CRM给予精准用户数据。包括：对原始数据进行分析得出用户画像；对消费者的浏览轨迹等行为数据跟踪记录，分析消费者喜好；分析购买记录等销售数据；导购可以在企业微信里完成与用户的沟通、回访、销售等工作。
4. 影儿借助企业微信为导购开发了一套组合营销工具：会员卡、优惠券等基础营销信息、推出导购个人微店、推出搭配助理小工具。

点评：对于线下企业影儿来说，要更好的搭建数字化营销平台，提供优于线下的营销玩法和智能工具，就要先解决导购和用户的线上连接问题。影儿的独到之处在于充分利用了企业微信提供的工具，结合自身的特点，探索用户最大价值，并根据沉淀数据，设计出适合自己玩法，不但无成本把用户迁移到企业微信上，还给企业开拓出新的沟通、管理、销售渠道。