



# 以“人”为中心的 全渠道智慧零售

微信团队

2017.11

# 2017腾讯全球合作伙伴大会

## 智慧零售

“ 腾讯 不做自营 的中心化电商服务，而是通过 **‘去中心化’** 的方式，为品牌商、零售商与商业地产等合作伙伴合作，为商家提供定制化解决方案，尤其是线下门店的智能化方案。

所有商家仍然拥有自主的运营流量和获取粉丝的能力，希望未来和所有商家的关系是长期互补的，而不是彼此竞争的。”

——腾讯公司首席运营官 Mark 任宇昕

Tencent 腾讯



 1 基础介绍

 2 方案详解与场景案例

 3 总结与补充

# 1 基础介绍



# 微信陆续推出的全产品线

公众号

◆ 品牌内容

微信支付

◆ 用户触点

卡券

◆ 活跃转化

企业微信

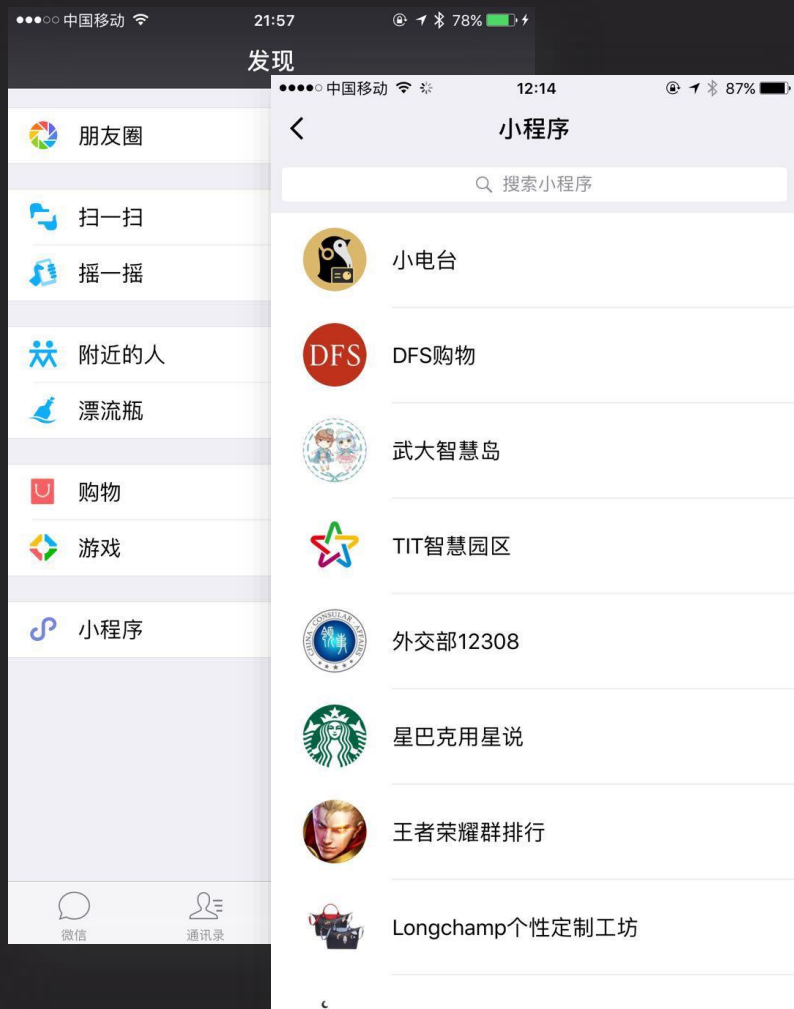
◆ 内外连接

小程序

◆ 服务交易



# 为何拥抱“小程序”？



## ① 速度快

无需下载安装，加载速度快于HTML5，微信登录

## ② 无需适配

一次开发，多端兼容，拜托对各种手机机型的适配

## ③ 社交分享

支持分享给微信好友和群聊，暂不支持朋友圈

## ④ 出色体验

可达到近乎原生App的操作体验和流畅度

## ⑤ 易获取

扫码、搜索、发现、公众号、好友推荐等丰富场景

## ⑥ 低门槛

已有公众号的企业 可快速注册、可快速生成门店小程序



# 小程序 实现商家更多个性化的服务定制



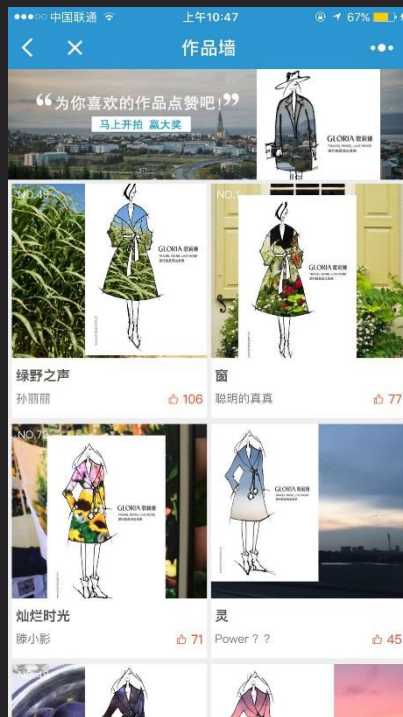
## ◆ 会员服务

GAP盖璞



## ◆ 门店服务

优衣库UNIQLO



## ◆ 市场活动

歌莉娅·旅神的相机



## ◆ 社交营销

XG时尚周

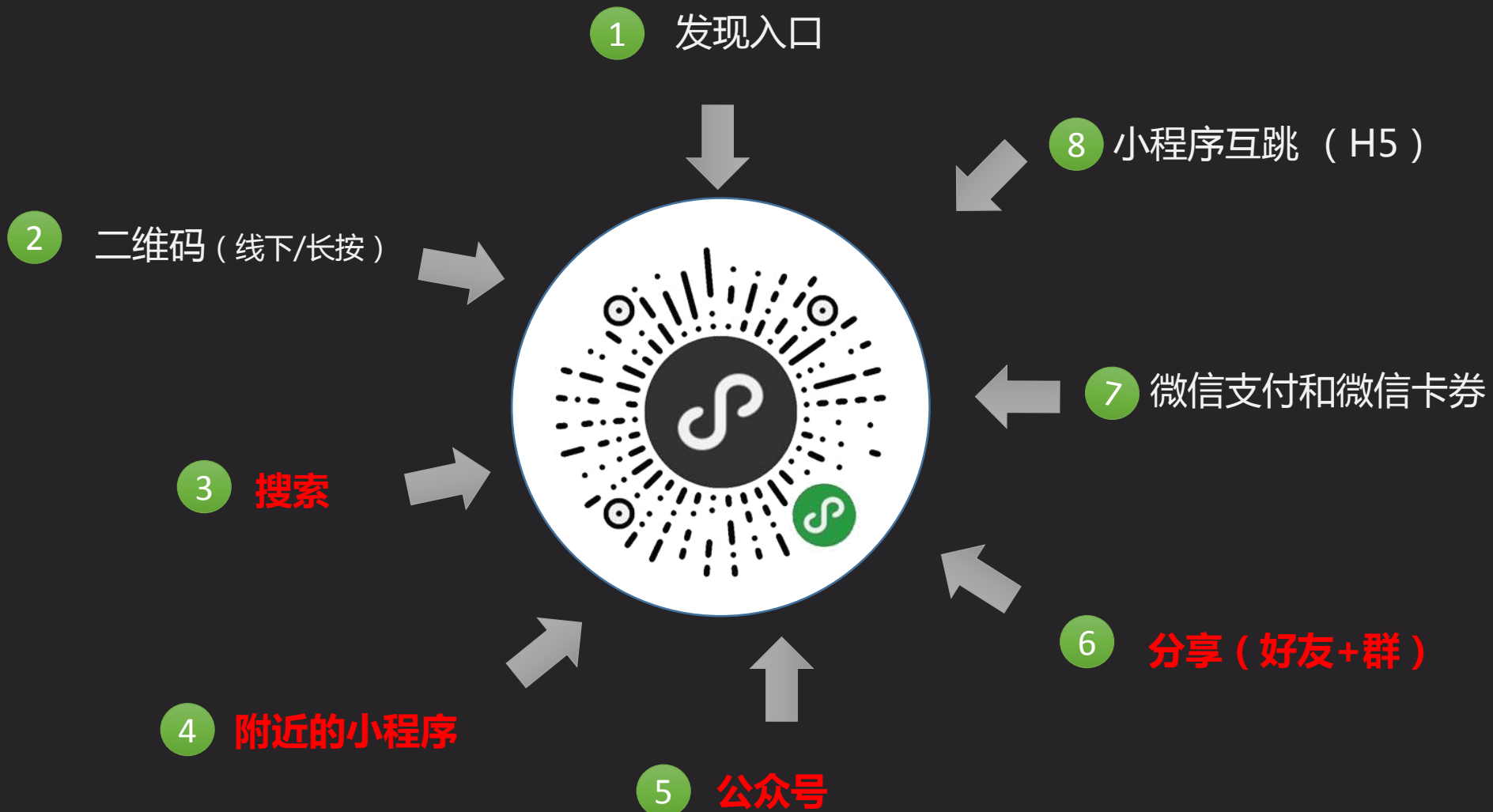


## ◆ 电商商城

蘑菇街女装



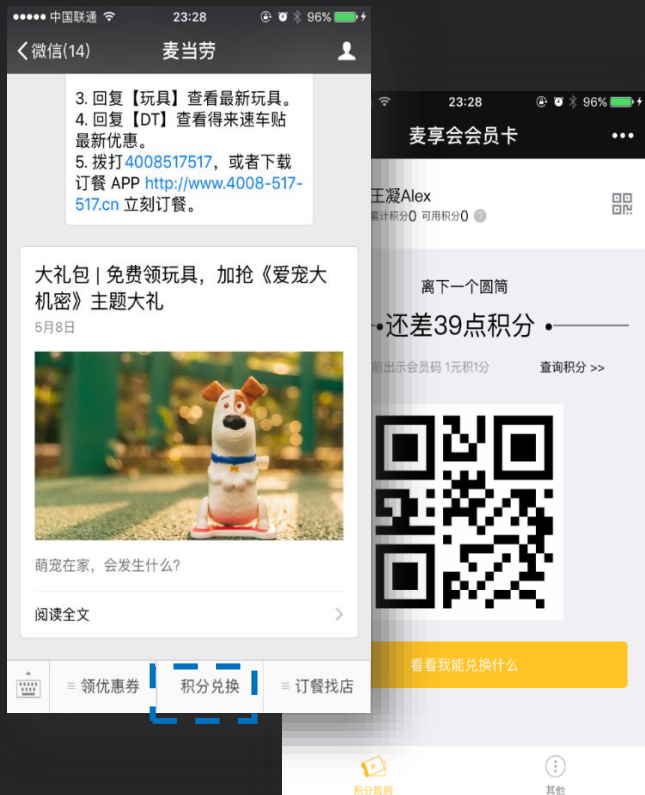
# 去中心化入口：如何找到和传播小程序？







# 主要入口1：公众号



自定义**菜单**进入小程序



图文消息插入小程序卡片  
标题和图片可自定义



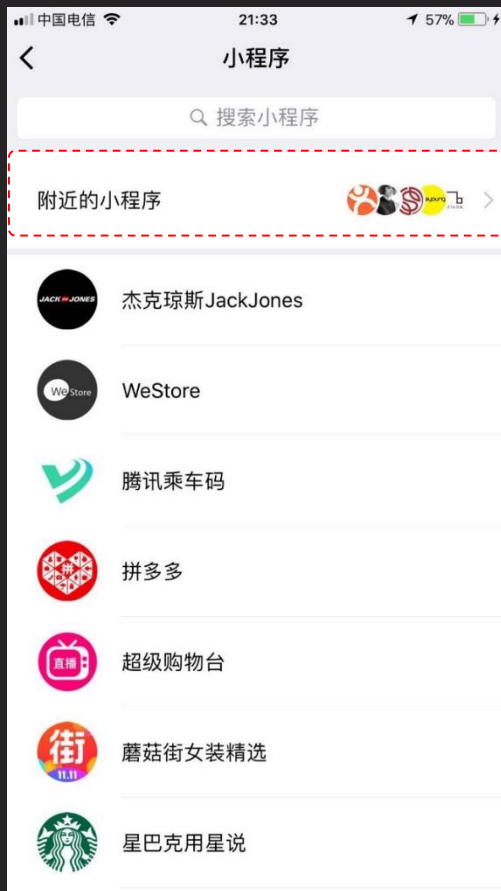
小程序**模板消息**



**Profile**页展示关联小程序



## 主要入口2：发现 - 小程序 - 附近



- 基于LBS地理位置，一个地点只能展示一个小程序
- 为每个线下门店快捷生成“导航卡”
- 即将新增二级类目：服饰箱包



# 主要入口3：分享

## 分享至好友



## 分享至群



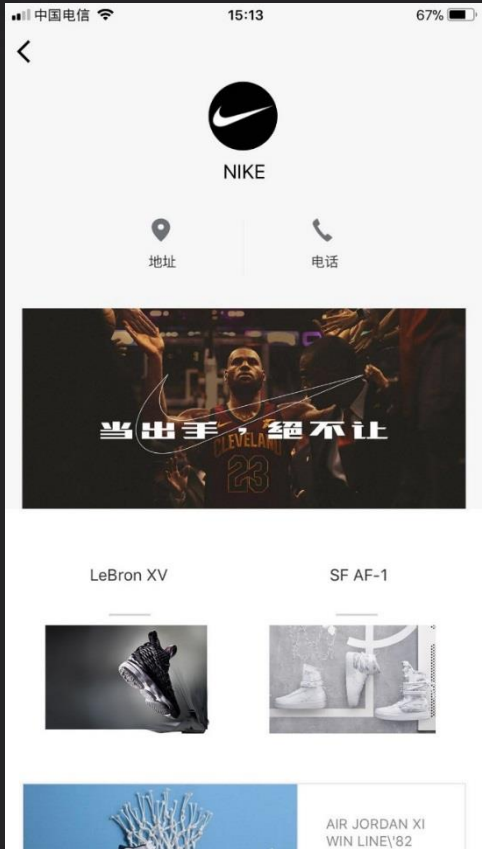


# 主要入口4：搜索

## 关键字 直达服务



## 品牌专区（内测）



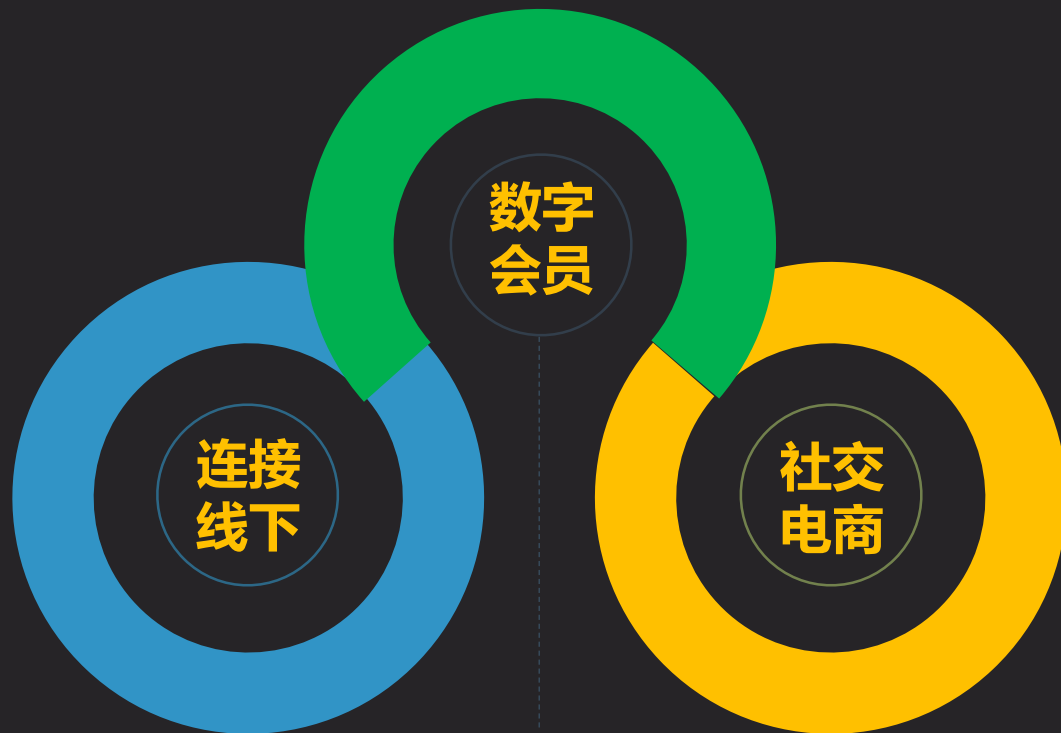
## 2 方案详解和场景案例



# 愿景：帮助企业管理和盘活自己的“私域流量”和“用户资产”

## 移动支付&智慧扫码 无边界的全渠道体验

每一笔 **微信支付** 都代表与顾客的一次握手：便捷转化公众号粉丝、**微会员**，利用**优惠券**、**红包店**激励用户的品牌认知和复购  
用户轻轻**扫一扫**店内智慧**二维码**，通过**小程序**提供个性定制化的互动、营销、服务



## 高效、识别、触达

便捷安全的 **一键开卡**、**储值**、**积分**、资产管理  
通过手机号与**CRM会员**一一对应  
通过**公众号**、**卡包**、**小程序** 保证精准触达

## 基于品牌认同的销售 基于信任传播的连带

基于 **小程序** 搭建微信商城，告别流量分发模式，通过公众号**智能推送**、**好友转发**、导购朋友圈等社交流量，带来信任背书的成交  
**拼团**、**拼券**、**内容变现**、**社群营销**等新的运营方式兴起



帮助品牌企业在保证线下体现性的同时，提高整体销售额

销售额 = 流量



拉新

- 附近LBS
- 支付引流
- 社群运营
- 社交裂变（拼团等）
- 公众号内容引流
- 直播引流



转化率



留存

- 支付即会员
- 快速开卡
- 会员储值
- 会员触达



客单价



交易

- 礼品卡
- 好友代付
- 扫码购
- 导购推荐



复购率

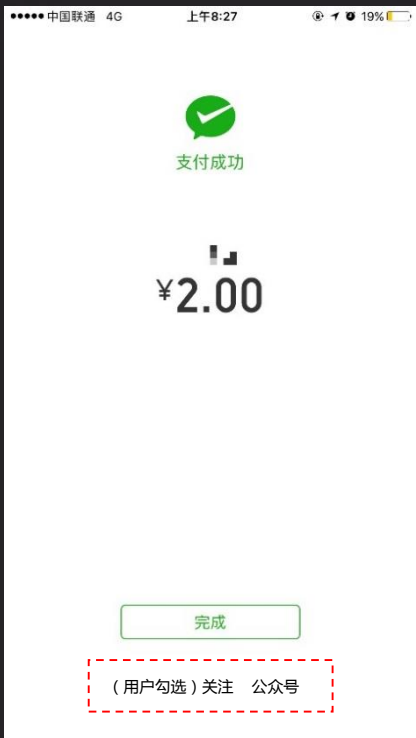


扩散

- 卡包优惠券
- 红包店
- 电子发票
- 社交立减金
- 朋友圈广告



# 拉新：门店微信支付引流



## 微信平台

- 直接对接商家CRM
- 开卡率 行业平均 70%

## 某鞋类品牌

- 收银引导效果更佳
- 90%+

有机会将门店每一笔成交顾客转换为  
**粉丝 / 会员** (数字资产)

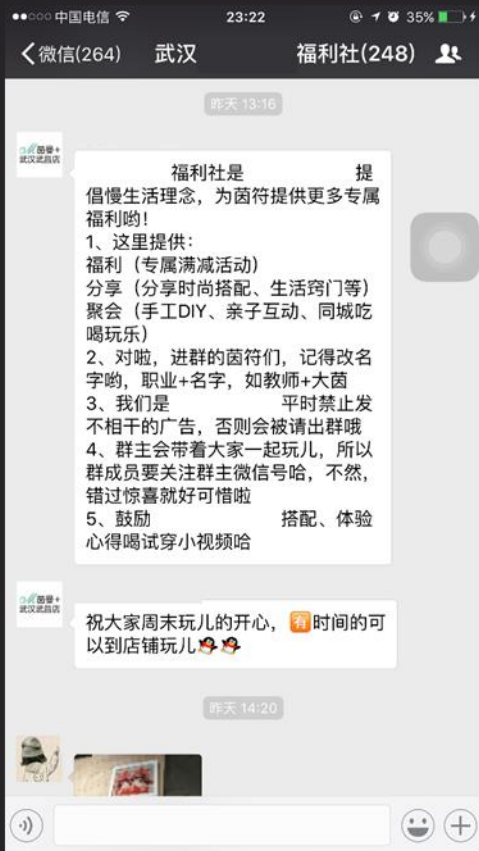
关注品牌公众号，系统自动推送引导  
标准化的线上开卡流程



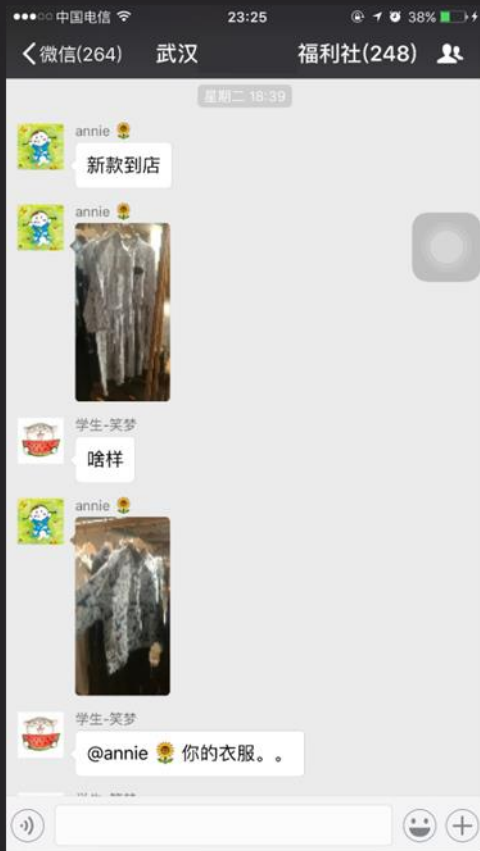


# 拉新：社群运营

## 顾客关系维护



## 新品推荐与晒单



## 会员到店线下活动



## 某电商平台

- 运营管理40+个核心粉丝群
- 新品测试、流行趋势的发源地

## 某女装品牌

- 每个核心城市维护一个同城VIP群
- 用户体验管理、品牌家园



# 拉新：社交裂变



**裂变传播**：单用户拉新数  $50 = 5$  (平均需发5个群,根据群ID追踪) \* 10 (平均每群10人再次转发)



# 拉新：公众号内容引流

## 公众号矩阵，流量不间断



自有公众号

合作公众号

## 大V合作，内容电商变现



- 图文插入小程序卡片、文字链接
- 即看即买，体验顺畅
- 支持跨号支付

备注：一个公众号可以关联10个同主体小程序和3个不同主体小程序，一个小程序可以关联**500个**公众号



# 拉新：内容广告投放



广告位置：

公众号图文段落中，具体位置由流量主  
编辑内容时设置

产品形态：

广告外层支持**图片样式**，点击跳至广告主  
指定的小程序页面

购买方式：

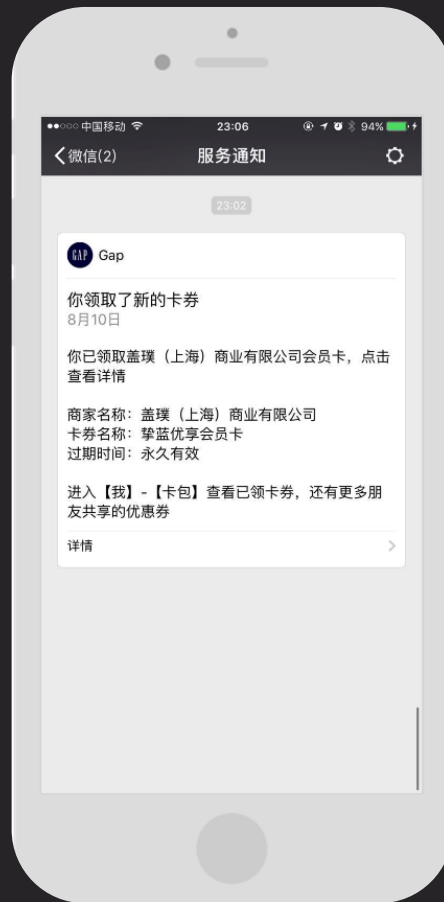
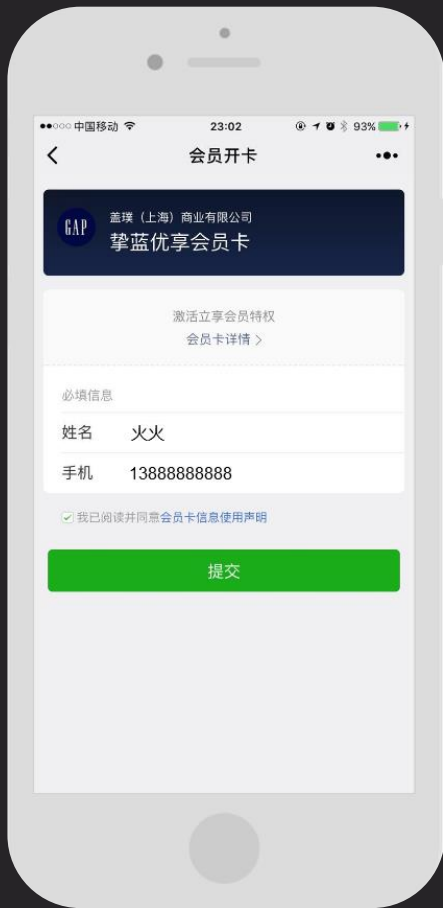
竞价购买，CPC扣费



# 留存：快速开卡



扫码体验小程序



## 微信平台

- 提供手机号接口，用户一键授权即可
- 实时对接商家 CRM会员数据
- 开卡率平均 70%，远高于第三方(<50%)

## 某鞋类品牌

- 收银引导效果更佳
- 90%+





# 留存：会员卡使用体验

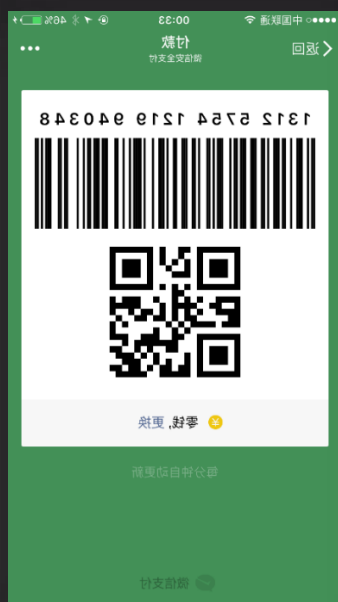
会员卡使用：扫码完成“会员身份识别+零钱支付+积分累计”



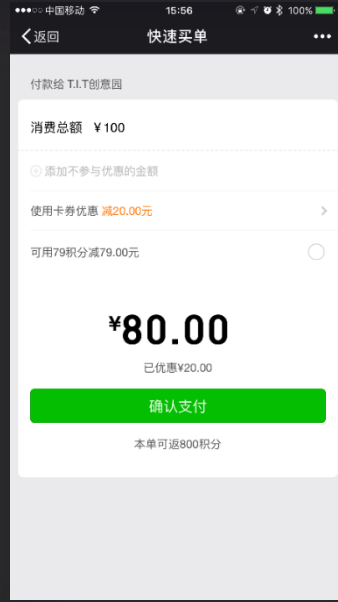
身份识别码



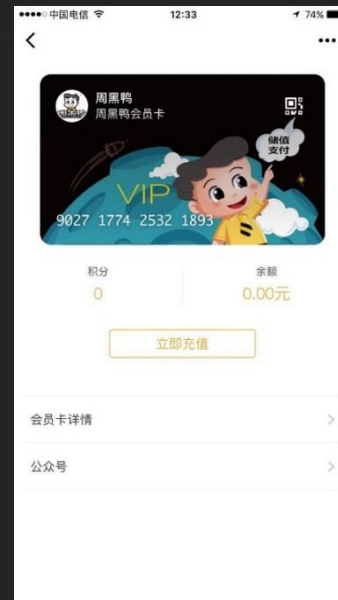
微信支付码



拉起微信买单  
进行微信支付



支持 储值

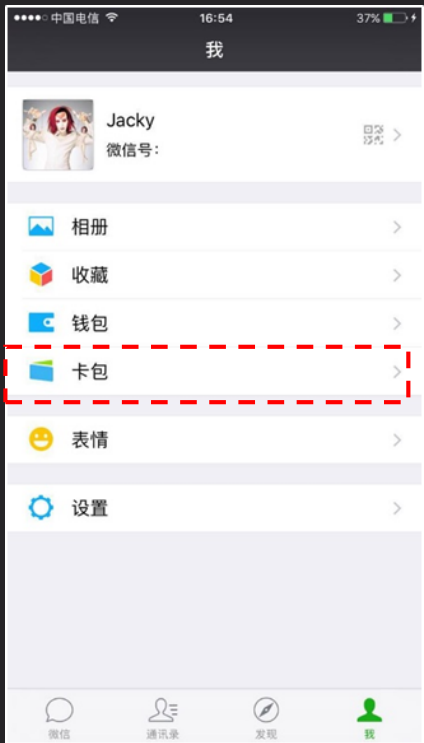


加强消费者认同，商家提前  
锁定销售

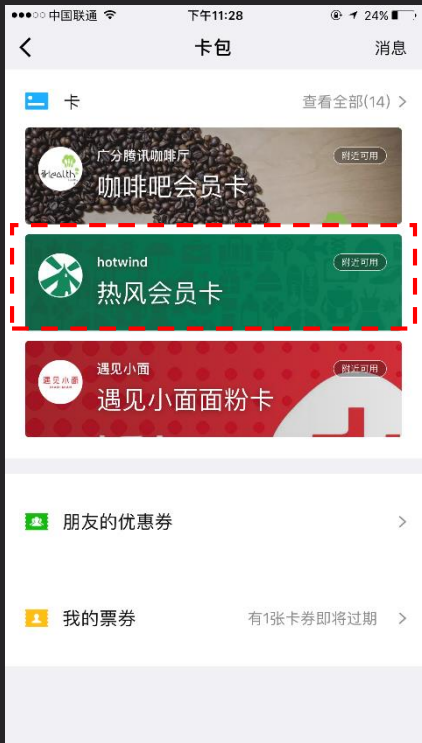




# 留存：会员触达



一级入口 卡包



基于 实时地理位置，  
置顶最近可用的卡



公众号 菜单直达



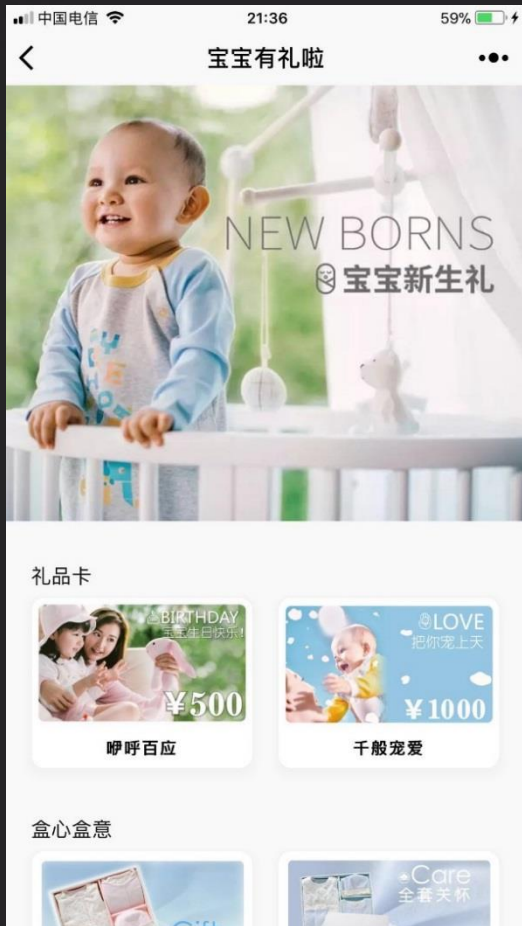
模板消息 保证触达：  
资产变动、发券、到期提醒



# 交易：礼品卡

## 皆大欢喜的“时尚”社交礼

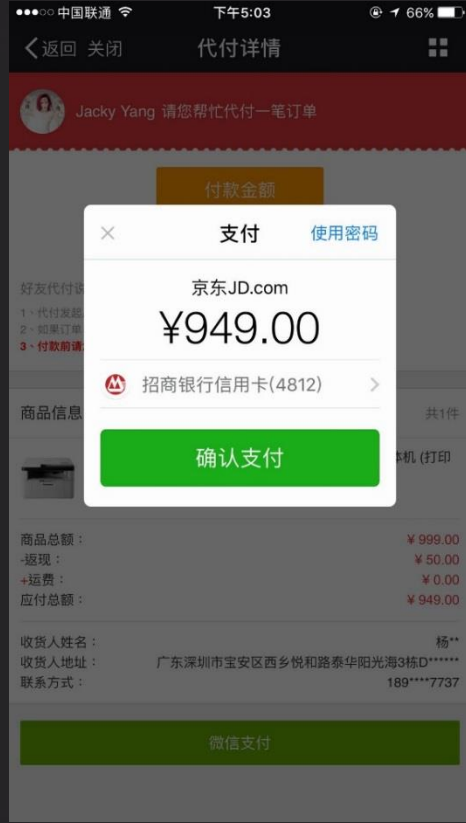
- 原生体验，出色流畅
- 购买后拉起朋友列表
- 朋友领取自动放入微信卡包







# 交易：好友代付



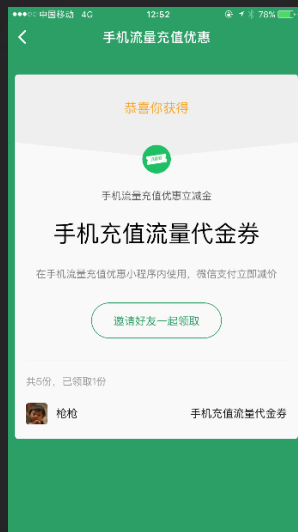
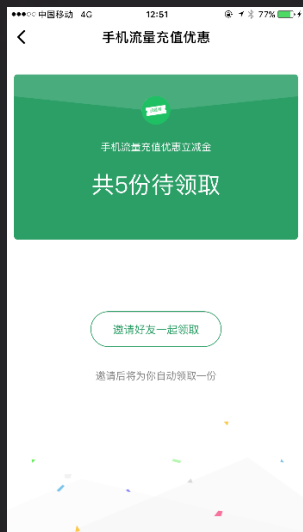
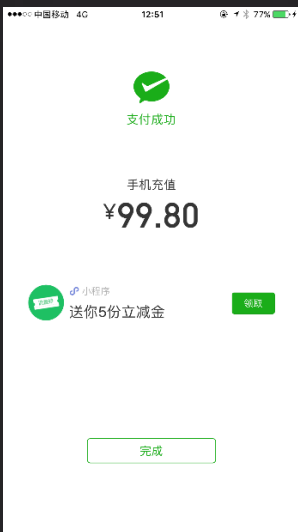
我下单，你买单，购物不再孤单

某电商品牌：上线功能后，客单价翻番



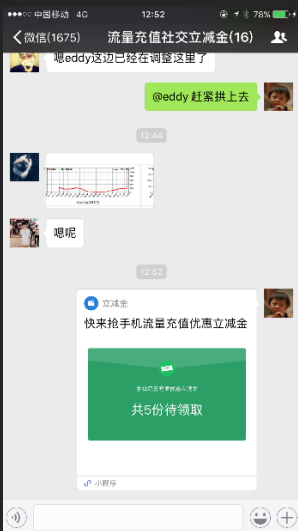
# 扩散：社交立减金/优惠券

## 分享流程



发扬利他精神，将商家优惠普惠给身边好友

## 接收流程



- 只在小程序交易的成功页出现
- 可分享给个人、群



# 扩散：基于会员的朋友圈广告



目标客户：微信支付+ 自身CRM + 腾讯“LookLike”，**寻找更相近的潜在新客**

广告效果：**5000万元**投放 2.36倍点击率 60%卡券领取率 **26%**线下核销率

# 3 关于方案的补充



# 企业可扩展更多定制化的业务场景



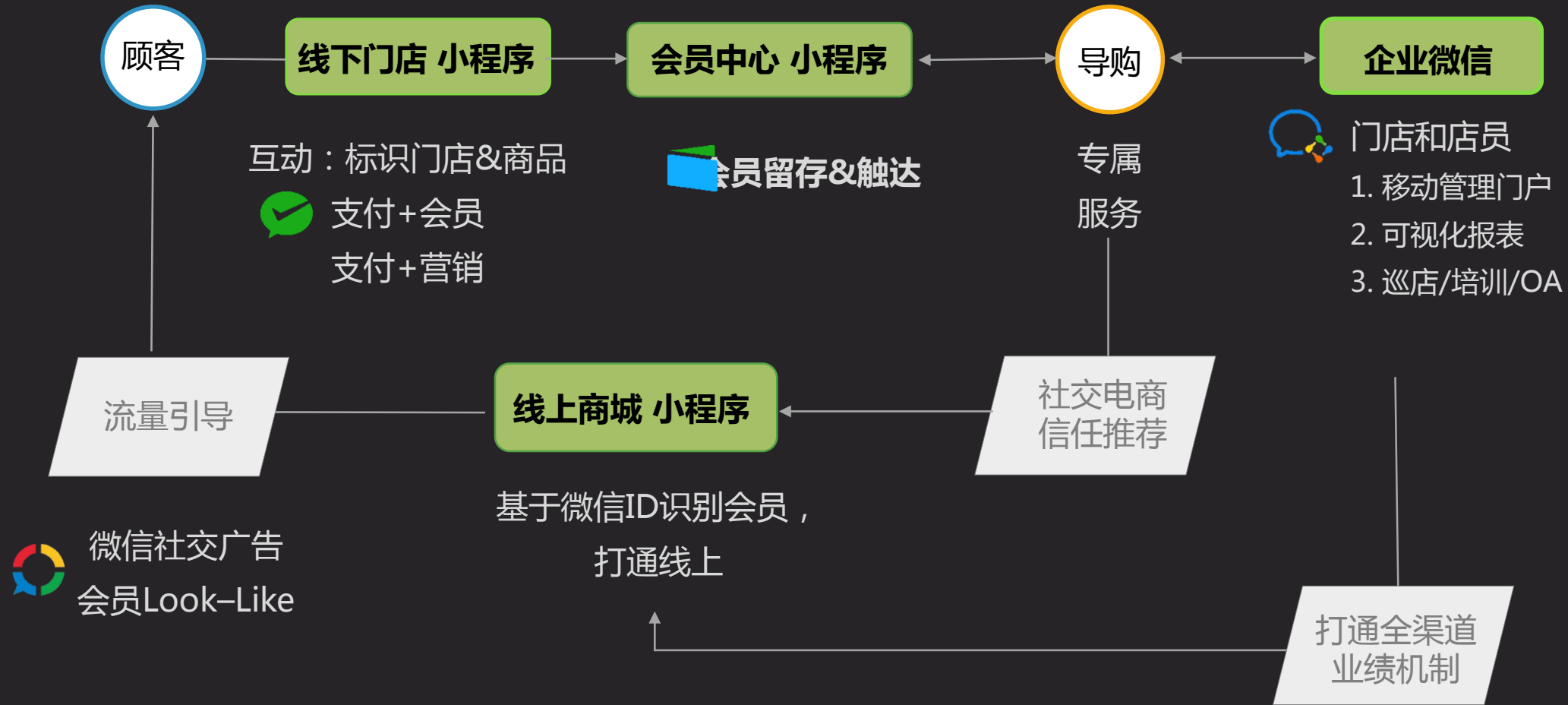
方案的效能提声逻辑

- A 门店高效引流
- B 购物体验提升
- C 交易转化提升
- D 会员全息画像
- E 创造线上复购

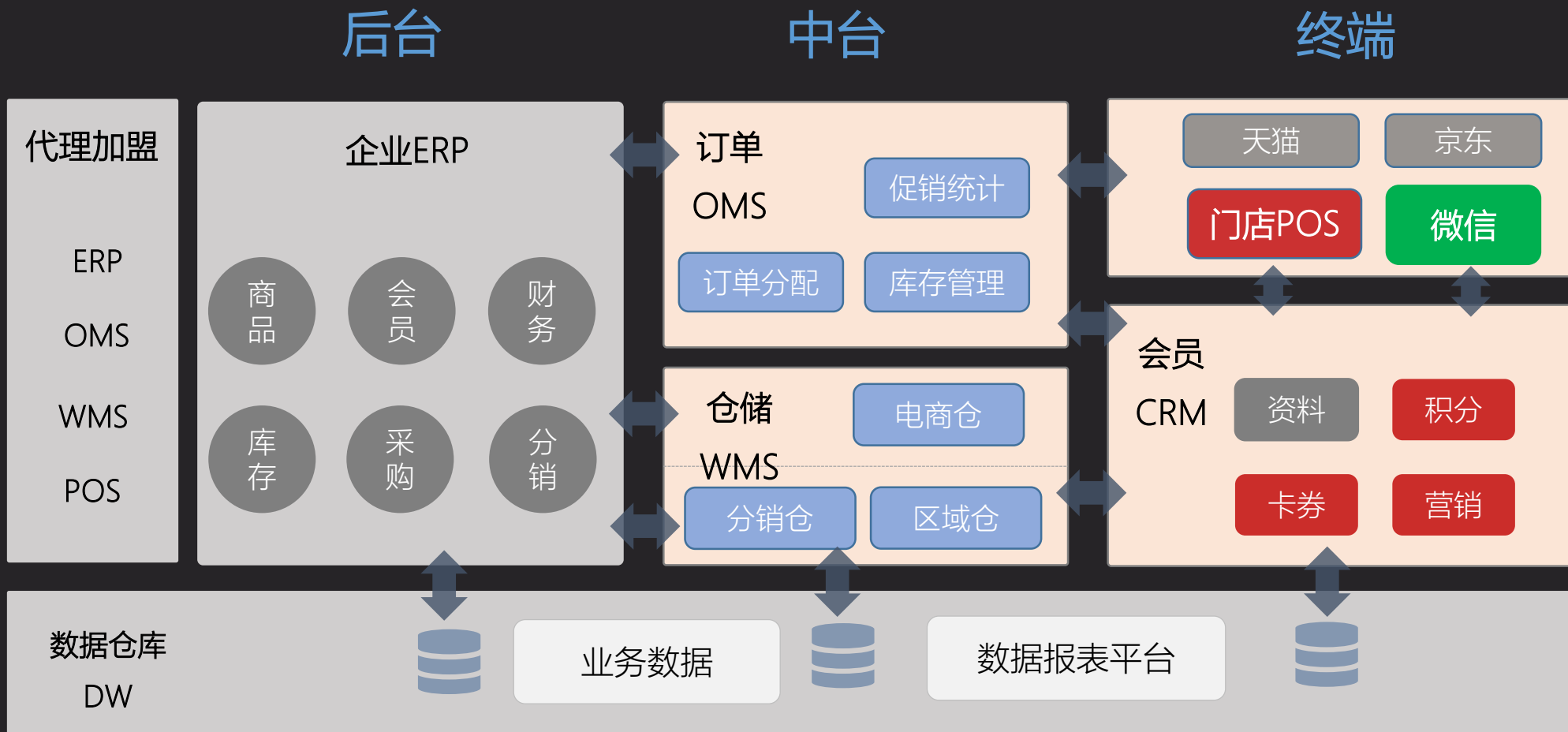




# 服饰行业解决方案的主干逻辑



# 智慧零售 需要更智能、更深度的信息系统融合





# 更需要微信生态中的开发合作伙伴的紧密支持



跟进成功经验，不断创新玩法，连通  
商家企业在后台和中台、各系统之间的整合升级，必不可少。  
高并发、快速响应





# THANKS