有赞 | 私域增长101

烘焙品牌高效沉淀并转化粉丝

# 实现2年沉淀粉丝30万 50%超高复购率

**品牌介绍**

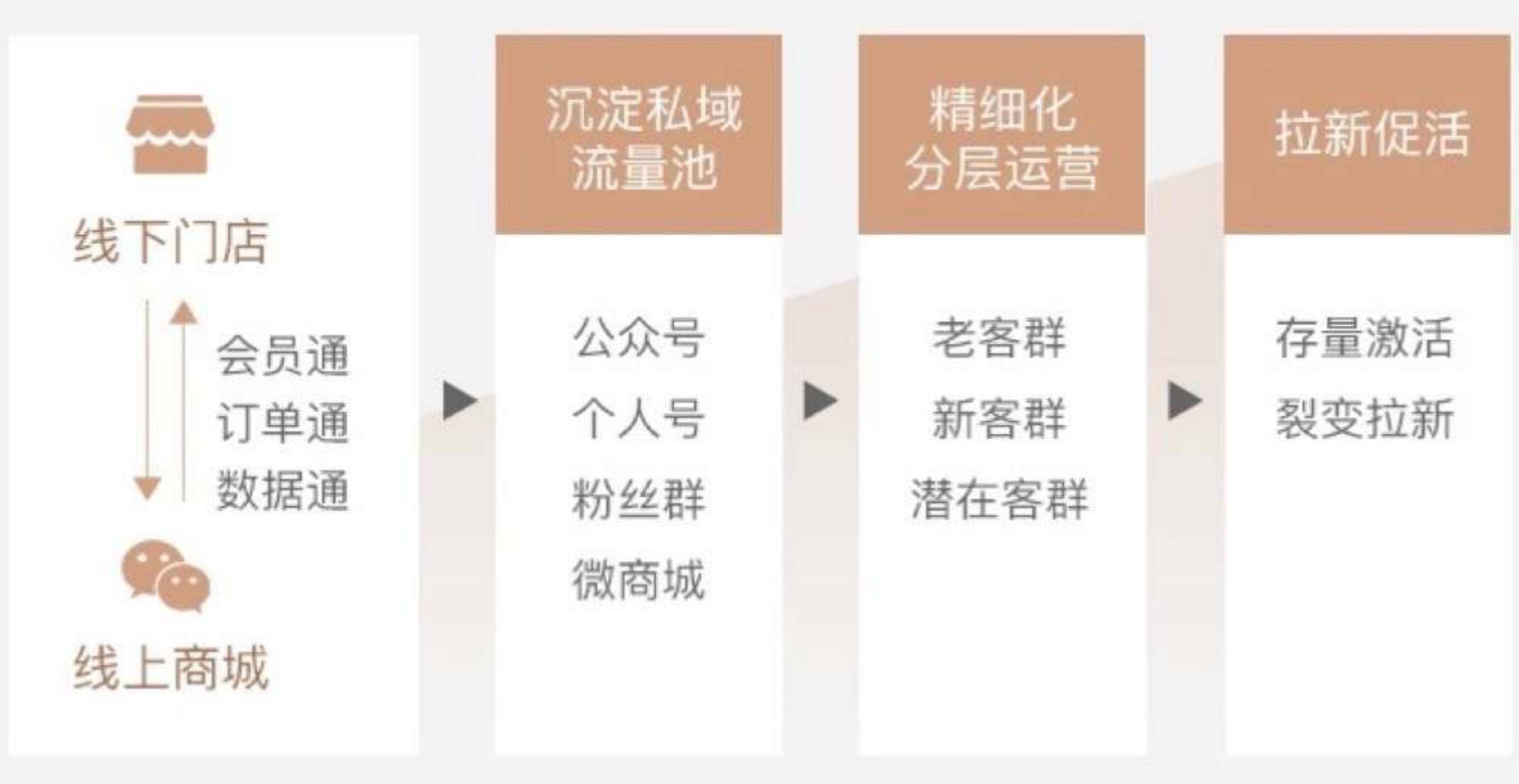
二牛极致烘焙，位于湖北省十堰市，致力于成为追求高品质生活的消费者喜爱的烘焙品牌，现拥有8家线下门店。

- 核心诉求：如何高效沉淀并转化粉丝，实现高速成长。
- 运营策略：基于有赞微商城+公众号+个人号+社群，构造高效沉淀转化粉丝的矩阵，实现高速成长闭环。

官方小程序商城　会员运营　线上线下一体化

| 粉丝 | 月均粉丝增长 | 整体复购率 |
|---|---|---|
| 30万+ | 20% | 50% |

## 二牛极致烘焙的高效增长矩阵



线下门店

会员通
订单通
数据通

线上商城

▶ 沉淀私域流量池：公众号、个人号、粉丝群、微商城

▶ 精细化分层运营：老客群、新客群、潜在客群

▶ 拉新促活：存量激活、裂变拉新

01 推广获客

## 线上线下一体化,实现线上粉丝月均20%左右的高增长

二牛极致·生日蛋糕定制

搜索商品

广式月饼礼盒8粒装

MOON BANQUET
月宴

- 线下引流到线上

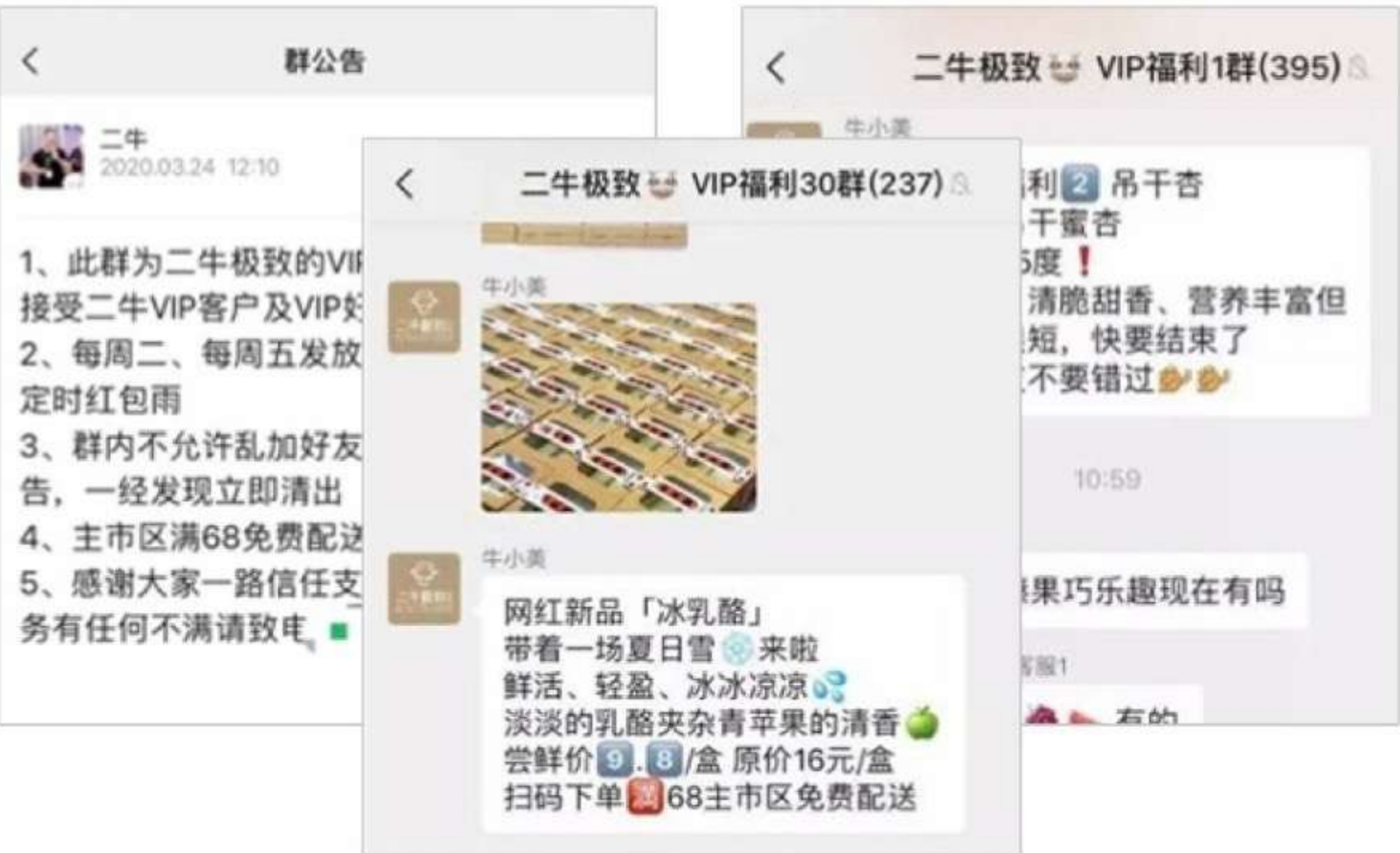
**二维码导流：**门店张贴公众号二维码，在商品货架栏或外包装贴下单小程序码。
**导购员引导：**导购引导顾客在线上下单消费，计入门店KPI考核。
**提供售后服务：**在线上购买的商品若有问题、支持到店免费退换货。

- 线上助力线下

**线上引流线下：**线上商品均支持到店自提，引流到店，联动销售。
**线上为线下配送：**线下门店购买不方便提货可引导商城下单，免费配送。

02 成交转化

## 按不同客户分类建立粉丝社群，30+社群精细化分层运营



群公告

二牛
2020.03.24 12:10

1、此群为二牛极致的VI
接受二牛VIP客户及VIP
2、每周二、每周五发放
定时红包雨
3、群内不允许乱加好友
告，一经发现立即清出
4、主市区满68免费配送
5、感谢大家一路信任支
务有任何不满请致电

二牛极致 VIP福利30群(237)

牛小美

牛小美

网红新品「冰乳酪」
带着一场夏日雪❄️来啦
鲜活、轻盈、冰冰凉凉💦
淡淡的乳酪夹杂青苹果的清香🍏
尝鲜价9.8/盒 原价16元/盒
扫码下单满68主市区免费配送

二牛极致 VIP福利1群(395)

牛小美

利2 吊干杏
干蜜杏
度❗
清脆甜香、营养丰富但
短，快要结束了
不要错过

10:59

果巧乐趣现在有吗

客服1

有的

- 老客群

**客户定位：**产生购买行为、体验过产品的客户。
**运营目标：**提高复购率。
**运营技巧：**做好售后服务，提升用户体验，促使老客带新客；老客福利，打造用户尊贵感；引导分享晒图，营造用户参与感。
**拉群方式：**门店导购引导/收银系统会员导出加微信拉群/在线客服分享群二维码/商城订单导出电话加微信拉群。

- 潜在客群

**客户定位：**有意向购买，如领优惠券，下单未付款、咨询过客服的用户。
**运营目标：**成交转化，提高转化率。
**运营技巧：**群公告发放福利，比如优惠券，进店有礼；首单折扣和新人专享；突出产品卖点亮点，品牌优势等。
**拉群方式：**线下地推、推文放群二维码/公众号、商城菜单放群二维码/在线客服引导。

- 新客群

**客户定位：**老带新用户，活动期间入群新用户。
**运营目标：**拉新，活动推广。
**运营技巧：**话题讨论，提高用户讨论积极性；同步活动内容、会员福利；突出产品卖点亮点，品牌优势。
**拉群方式：**老客主动分享群二维码 / 客服号朋友圈推广 / 设置社群裂变营销活动（比如拉人入群送福利）。

03 复购增购

## 50%超高复购率的关键在于做好精细化会员运营

会员权益

在线充值
积分商城
会员卡详情
会员特权

会员机制

线下会员活动

- 设置不同会员等级

**普通会员：**送10元无门槛线上优惠券，享受全城免费配送，无理由退换货。
**VIP 会员：**送20元无门槛线上券，1元新品秒杀特权，享受全城免费配送，无理由退换货。

- 会员日

每周二仅限会员全场 8.8 折优惠，彰显会员特权。

- 线下会员活动

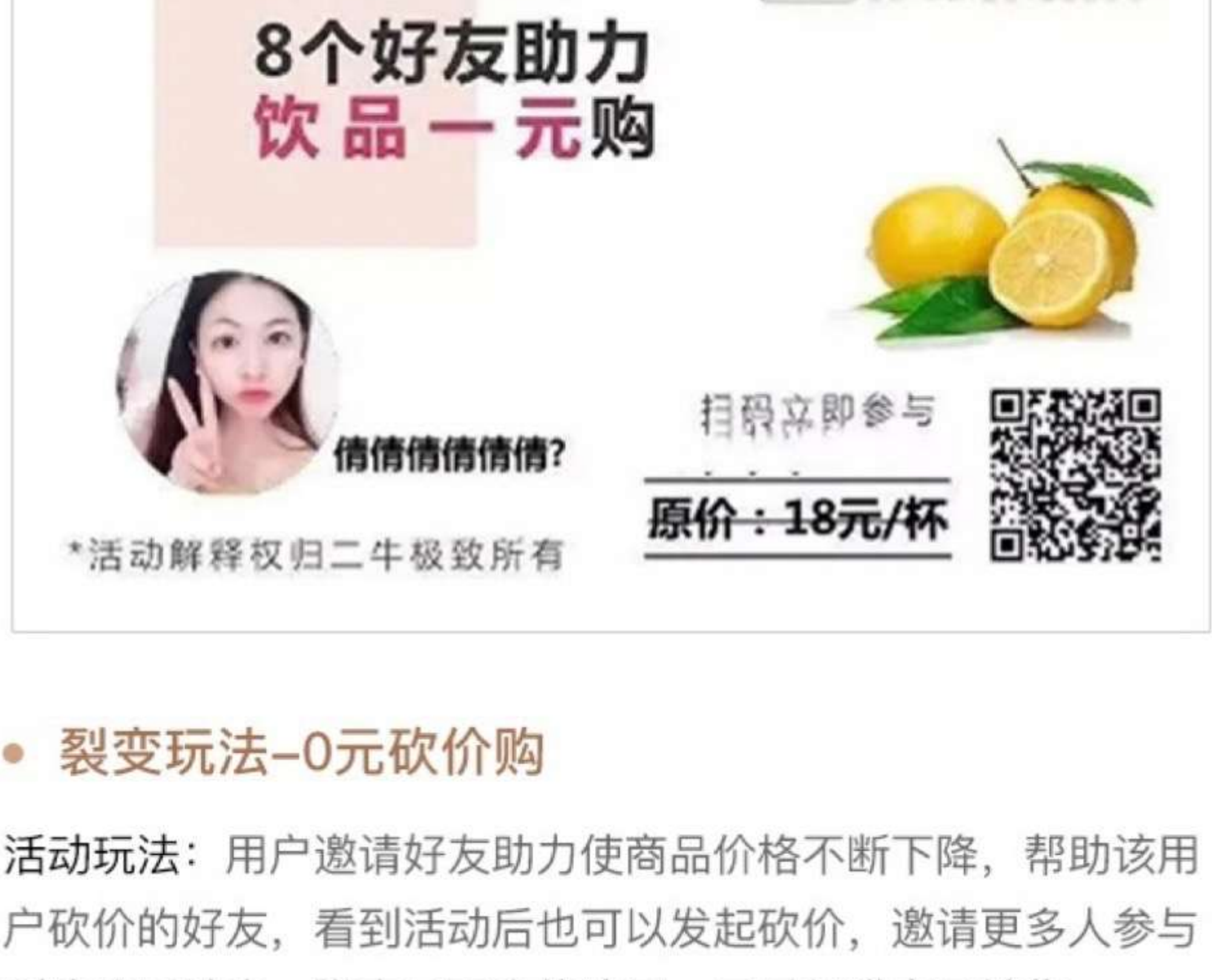
邀请核心会员作为体验官体验新品，不仅赋予会员仪式感，也可以贴近用户，了解用户需求。

- 阶梯式会员储值福利

储值300元送68元伴手礼一份；储值500元送158元伴手礼一份；储值1000元送300元伴手礼一份。

04 分享裂变

## 激活存量粉丝，带来源源不断新客户



2019夏季饮品首发
8个好友助力
饮品一元购
二牛极致
ER NIU JI ZHI BAKING
倩倩倩倩倩倩?
*活动解释权归二牛极致所有
扫码立即参与
原价：18元/杯

- 裂变玩法–0元砍价购

**活动玩法：**用户邀请好友助力使商品价格不断下降，帮助该用户砍价的好友，看到活动后也可以发起砍价，邀请更多人参与到砍价活动中，带来了更多的流量，同时促进商品销售。
**活动效果：**累计吸粉6700+人，曝光30000+次，在活动期间有赞商城和门店营收均增长 2~3 倍。

想要了解更多,可扫码添加下方微信
或进入有赞官网获取更多信息：https://www.youzan.com

有赞说　有赞小程序　抖音号　视频号