

# 客至运营如何做？



上线1—3个月

1. 重视会员积累
2. 导购服务意识转变
3. 基础营销活动制定

3个月后

1. 爆款营销活动制定
2. 精准营销，提升复购
3. 异业合作

# 通过销售额的拆分去更好的理解



企业销售额 = 员工数 × 会员数 × 年度客单价

将全年销售额拆解至各个导购，制定一个单目标

例 某母婴店2020年计划做4000W销售额；年客单价为3500元；  
门店共有50个导购，请问，这家母婴店需要多少个会员才能  
达到销售额？

$$4000W = 50 \times \text{会员数} \times 3500$$

$$\text{会员数} = 228$$

$$\text{每月}：228 \div 12 = 19$$

二八法则  
 $19 \div 0.2 = 95$

A group of four young people (two men and two women) are walking past a modern clothing store with large glass windows. They are all smiling and carrying shopping bags. The man on the far left has a large brown paper bag slung over his shoulder. The woman next to him is carrying a striped shopping bag. The woman in the middle is carrying a patterned shopping bag. The man on the far right is carrying a brown paper bag. The store's interior is visible through the glass, showing clothing racks and a mannequin. The text "51-10" is visible on the glass above the entrance.

**上线1-3个月：会员积累**



现有老顾客激活



导购发展新会员

# 现有老顾客激活

# 上线软文推送

上线初期：推送软文，导购转发朋友圈，引导老顾客注册

参考软文如下：

**导购转发文章到朋友圈文案如下：**

亲，快来关注妞妞宝贝会员中心！

希望我们安全健康的商品和专业的服务，让您真正的体验到一站式母婴购物的乐趣。

在这里您能查看您的积分、优惠券、能最快知晓门店的促销活动！

老客户扫一下关注新公众号，可查询消费记录和积分，还可第一时间参加各种诱人活动，新会员注册更有超值优惠券赠送

kezhi 客至

一个非常重要的日子  
从今天开始

亲爱的未来妈咪新老会员

感谢你们一直以来的支持与陪伴

会员特权将全面升级

全新福利，就是要把你

宠！上！天！



有大事发生



走过路过别错过啊

喜宝乐会员系统全新升级

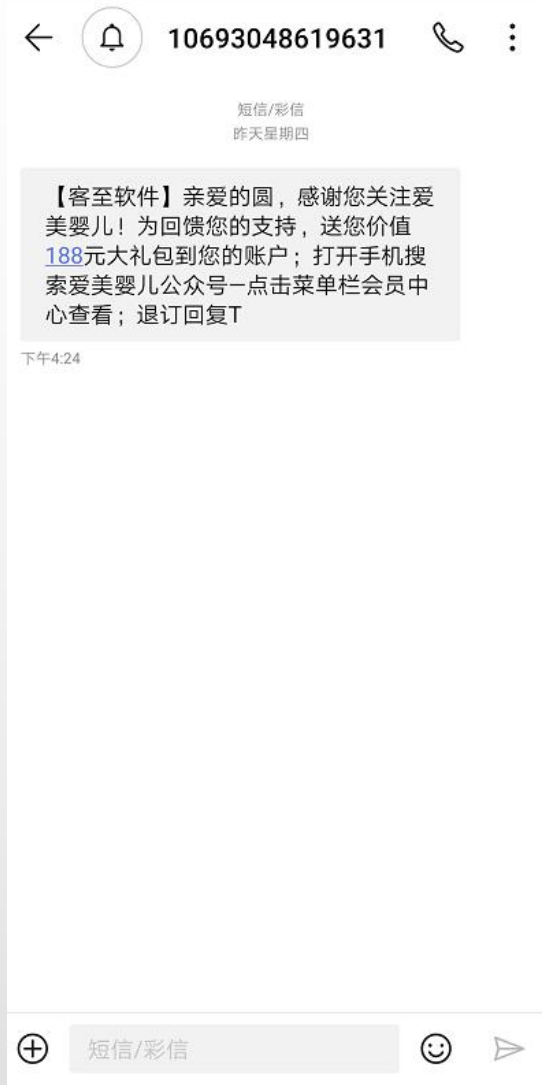
小羊为各位谋取了大福利

只需手机绑定微信会员

不仅便捷，现在还可享受优惠哦~



# 短信邀请



筛选从erp中导进来的老会员发送短信

**爱婴第一站 会员升级**

积分当钱花, 商城任意兑, 线上线下随心购, 全国包邮、送货上门、贴心服务。请关注公众号, 完善资料, 绑定微信, 即送百元礼包, 购物享受会员价!

**操作指南**

第一步: 扫码关注

第二步: 点击这里

第三步: 按照提示 点击提交

第四步: 关注公众号

**关注有礼!**

**妈咪购 嘉年华**

宜昌母婴文化节

**简单几步 就有福利**

妈咪购会员注册流程

**第一步** >>> 关注宜昌妈咪购微信号

**第二步** <<< 进入公众号-我的个人中心

**第三步** >>> 输入电话号码、验证码 成功注册会员

**第四步** <<< 进入公众号-我的个人中心 -优惠券, 我的套餐

**妈咪购 嘉年华**

宜昌母婴文化节

**C粉卡权益 RIGHTS AND INTERESTS**

- 1 C粉卡、孕妇会员专属休息区
- 2 免费茶水、点心、水果供应
- 3 每天20名C粉卡到服务台可领取第四届嘉年华CC小红帽限量版公仔1个(每人仅限1次)
- 4 包邮券一张(6kg)以内免费
- 5 C粉卡现场专属优惠券900元:  
100元品类券(食品、纸品、服装鞋帽、车床玩具、用品洗护)  
500元产后恢复 100元魔发屋 200元推拿

**会员快递报价 EXPRESS DELIVERY**

区域	3公斤	3公斤以上	6公斤	6公斤以上
省内	7元		10元	7+1
北上广江浙沪	7元	7+3		

**温馨提示:**

1. 退换货不寄, 恕不包邮, 汽泡、建泡。
2. 所有快递物品保若未保, 易碎物品请让厂家包装好, 或者请快递员打包装物打。
3. 易碎物品打后, 如快递员要求再再。
4. 时效: 省内2-3天左右, 省外4-5天左右, 如遇节假日多, 时效不, 逾期物品自行。

一次在购满50元的妈咪购C粉卡会员可获得包邮券一张(6KG)以内免费, 额度补差价即可。

妈咪购公众号 客服CC微信

# 导购发展新会员

# 拉新常见问题

---

- 导购办会员不积极、不肯走出去
- 应付差事，办理的会员质量不高、信息部不对
- 会员不肯办
- 办会员后不知道如何维护
- 不知道怎么来监督



会员哪来的?

抢

关键客群

目标客群

孕 妇

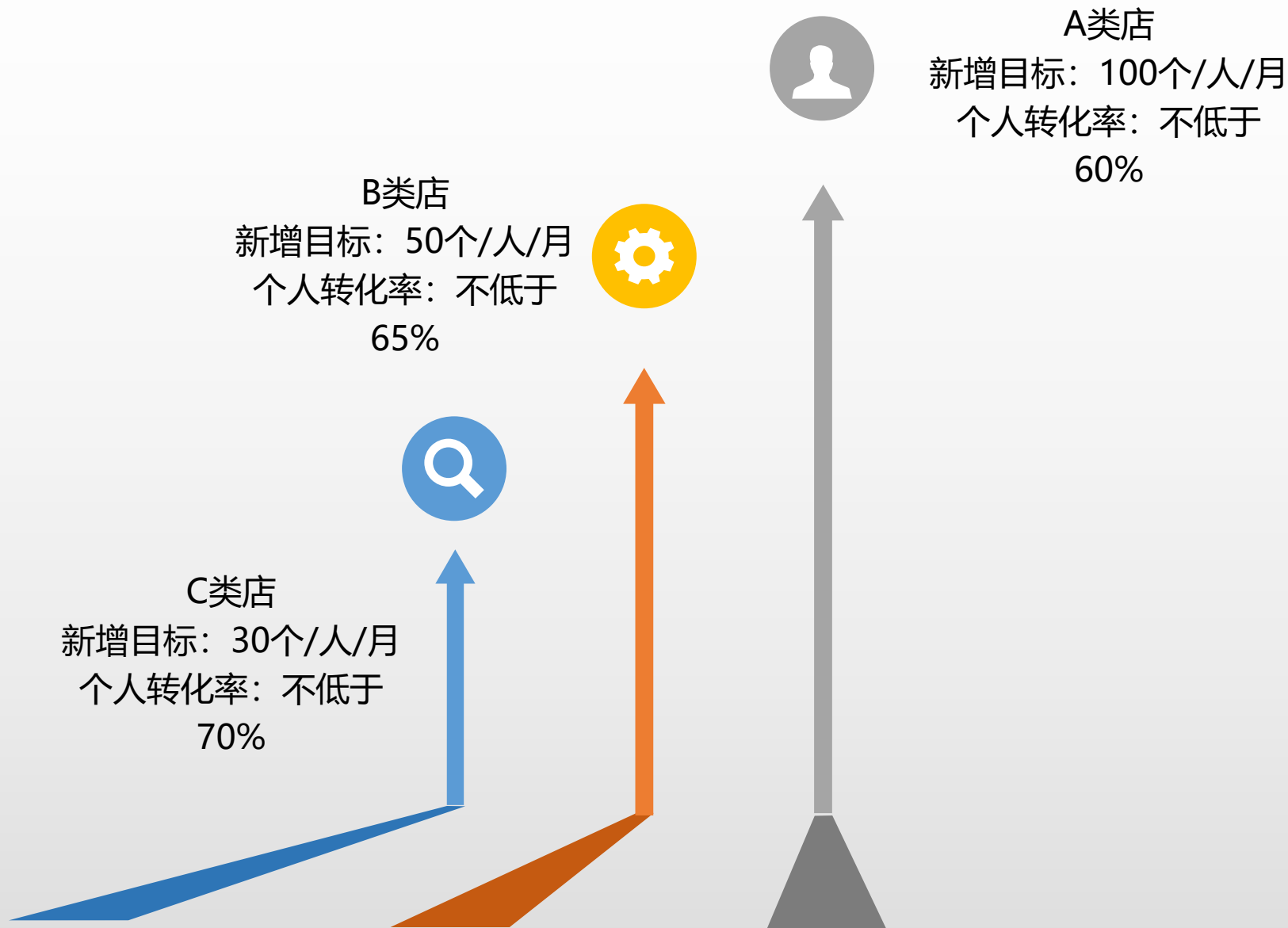
0-12个月宝宝

13-36个月宝宝

36个月以上宝宝

核心客群

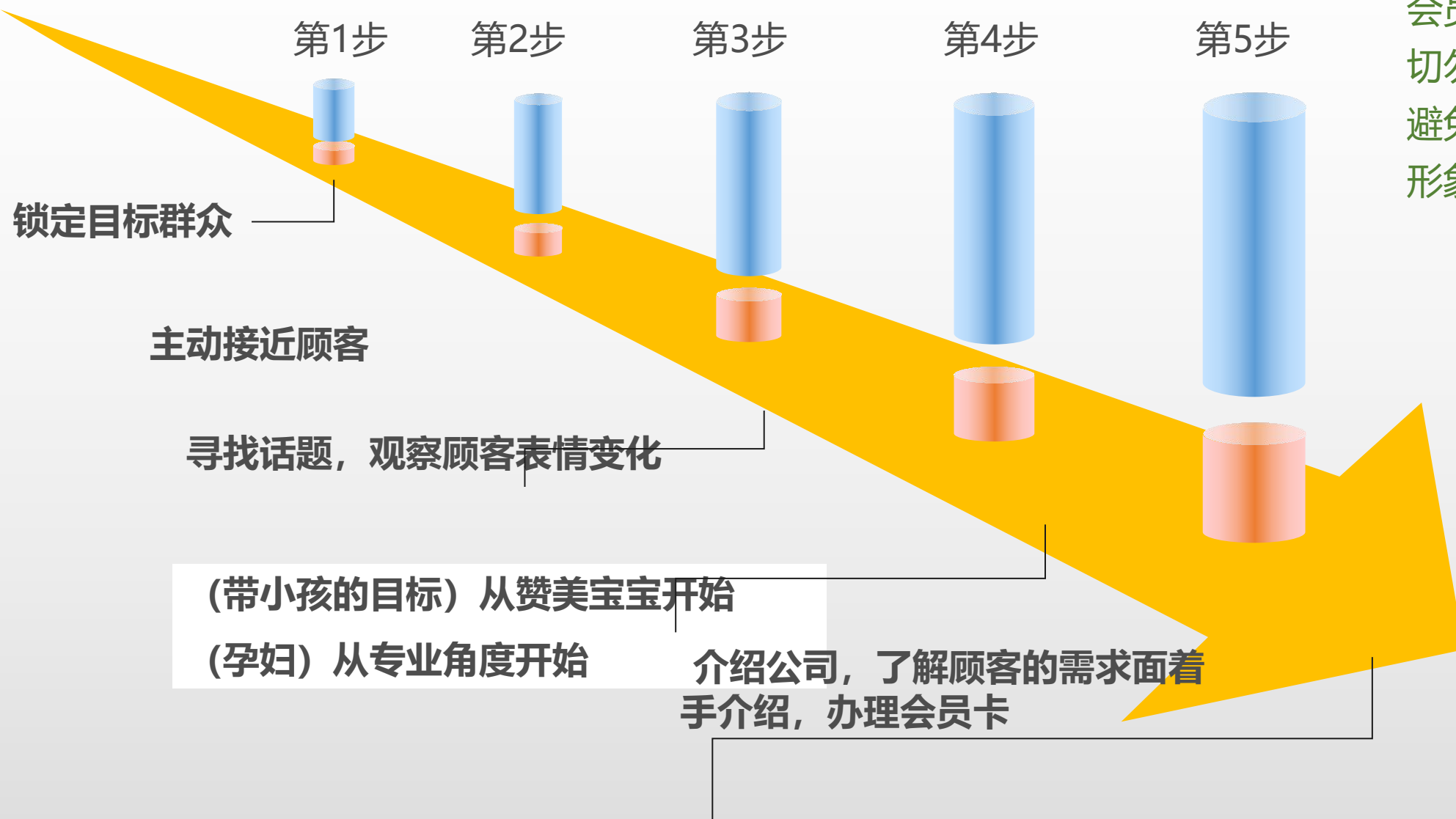
流失客户



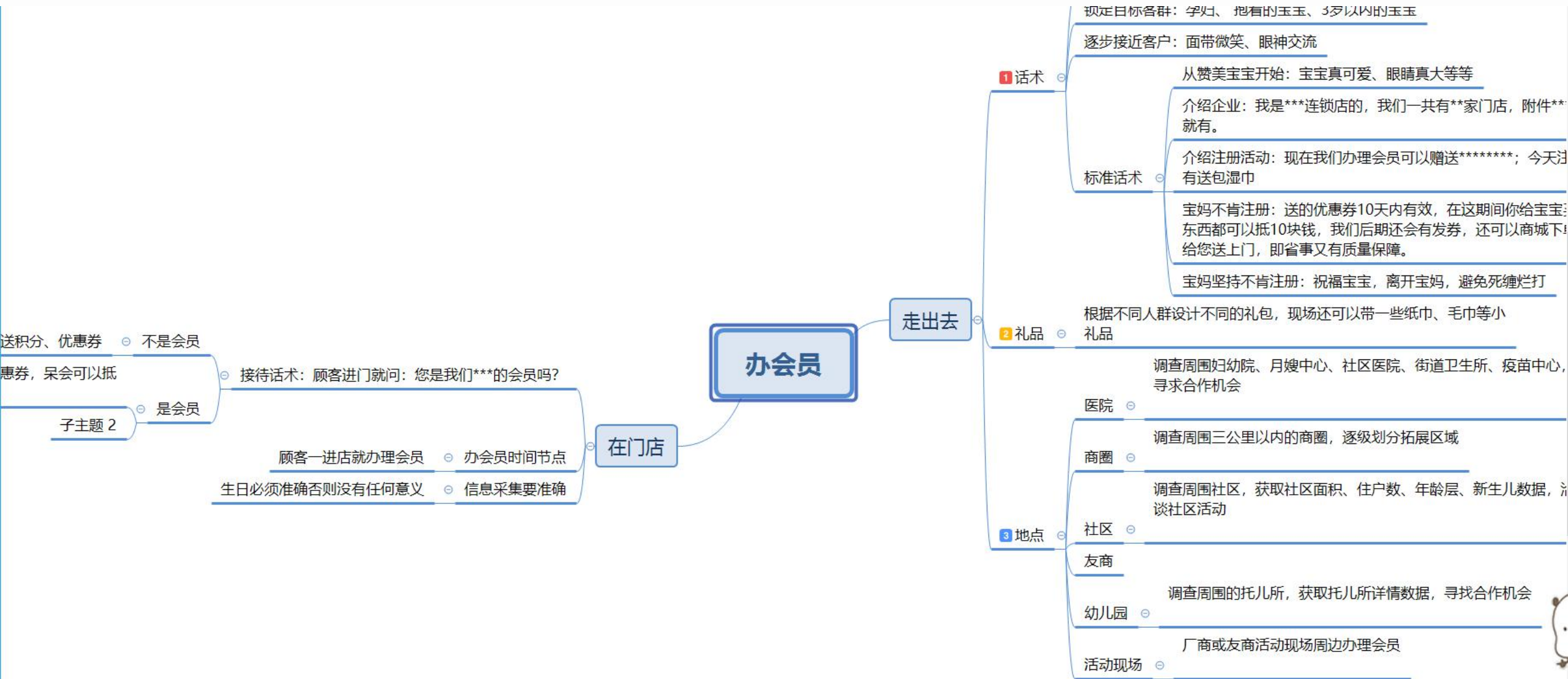
## 潜在顾客—客群范围



## 潜在顾客---拓客技巧



针对无心办理  
会员卡的顾客，  
切勿死缠烂打，  
避免塑造不良  
形象



# 拉新话术细分

## 场景一：店内拓客

店员：您好，美女！欢迎光临客至软件！有什么可以帮助您的？

顾客：好的，我看看！

店员：美女，请问您现在是我们会员吗？

顾客：不是~

店员：那您可以注册成为我们的会员，今天买任何东西，付款立减10元（这句话根据商家送的优惠券来）

顾客：好的

店员：美女，宝宝生日这里一定要填写正确哦！我们后期给您推送更精准的券，直接抵钱用！

顾客：好的！

# 拉新注册礼包方案一

5元通用券

5 元无门槛券，有效期 7 天；

8元通用券

8 元通用券，满 80 可用，领取 7 天后有效，有效期 7 天；

10元通用券

10 元通用券，满 170 元使用，领取 14 天后可用，有效期 20 天；

重庆客至母婴客户，券回收率高达80%；上线当月购物频次二购率60%；

## 孕妈注册礼

赠送10元券\*1  
100元产后修复\*2  
10元孕妇内衣券\*2  
10元婴儿内衣券\*2  
50元车床券\*2  
纸尿裤单片装\*2

## 新生儿注册礼

赠送10元券\*1  
100元产后修复\*2  
10元婴儿内衣券\*2  
游泳洗澡\*1  
小儿推拿\*1  
10元奶粉券\*1

## 普通注册礼

赠送10元券\*1  
20元服装券\*3  
10元玩具券\*2  
10元辅食券\*2  
免费理发1次\*1

# 新店开业、店庆引流

**贝婴屋**  
Baby House  
贝婴屋母婴百货连锁

**贝婴屋满618 立减81.8**  
会员狂欢大钜惠

扫码抢券

**618全能券**  
预售时间: 6.11-6.17 使用时间: 6.18

6.11-6.18钜惠  
**预付10元抵81.8元**

立即购买

预付**10元** 得 **20元** 再享 购满**618元** 减 **61.8元**  
无门槛通用券 (全场特价产品不可参与)

**100积分抽酸奶**  
数量有限, 速来参与  
参与方法: 贝婴屋公众号发送“抽奖”两个字

**一等奖**  
贝比玛玛儿童果汁酸奶1件  
价值68元, 限量20份

**二等奖**  
牙科小天才玩具套装  
价值15元, 限量15份

**三等奖**  
夏季沙滩铲  
价值5元, 限量250份

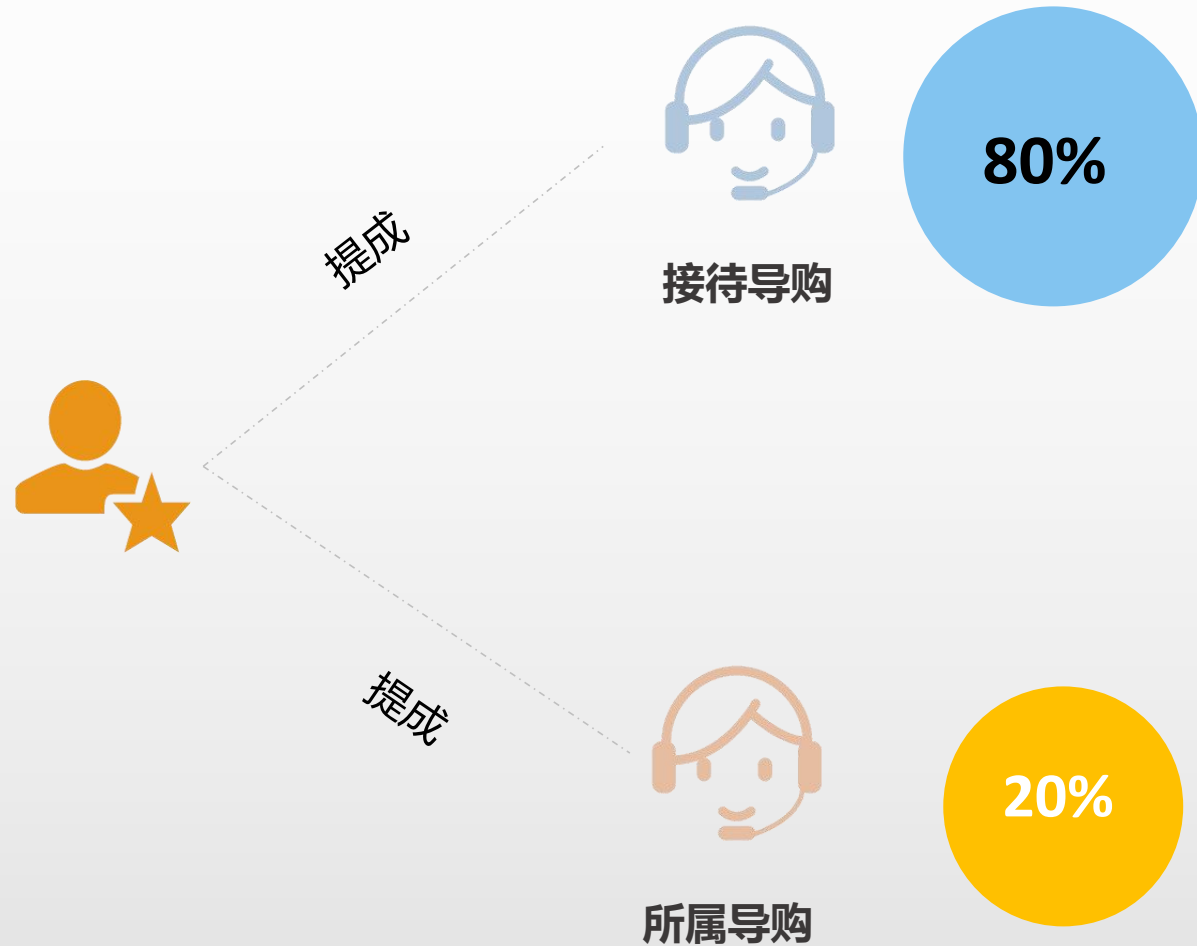
100会员积分抽奖  
参与时间: 6.11-6.15 领取时间: 6.18

贝婴屋 · 让更多家庭享受爱、传承爱

预付定金翻倍; 提前锁定精准客群

# 导购拉新积极性

商品奖励提成重新分配



系统将导购分为所属导购和销售导购；所属导购即办理会员的导购；销售导购为订单所属导购；

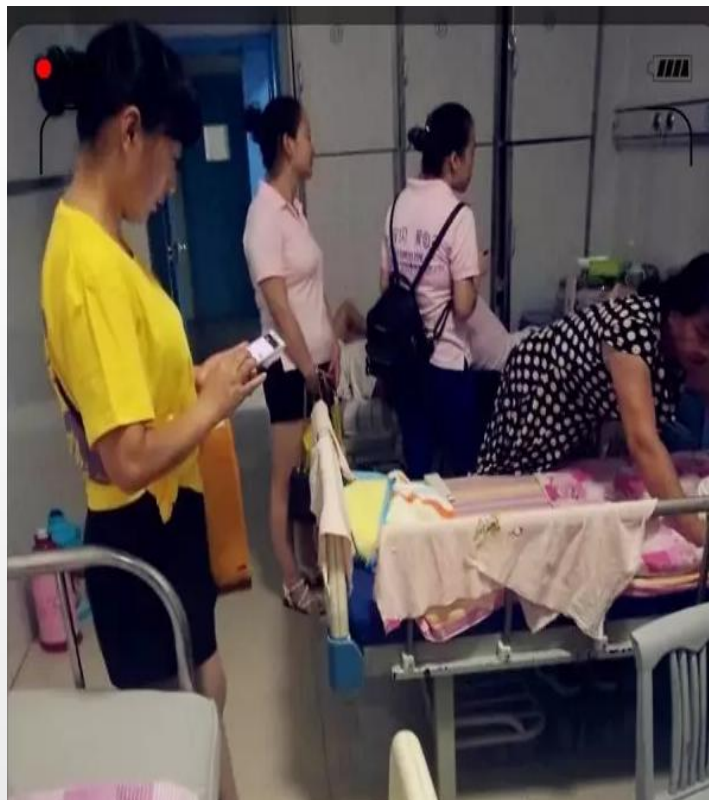
举例：提成实行二八后，如A会员是某个导购办理的，也是她销售的，那么这个导购拿所有提成，如果，A会员被医院店导购办理会员，在社区店导购消费的，那么医院分20%提成，社区店导购分80%；这样能激励导购办理会员，即使今天休假，或者在别的门店消费，我依然有提成拿，但对于企业，总支出并没有改变；

# 制定绩效奖励方案，激发导购拉新斗志

	举例	新增会员	转化人数	首次消费人数	适用场景	备注
KPI 必考核项	A类门店	50个/人	35个/人	50个/人	必须考核 或者下任务完成	门店最低新增不低于30人， 新增30人奖励30元，按照倍 数奖励
	B类门店	30个/人	21个/人	30个/人		
	C类门店	20个/人	16个/人	20个/人		
	一购消费金额	一购金额50元以上的会员，每个奖励2元			当一购消费过低， 可能存在虚假消费时	
KPI 选择项	用券奖励	券（制定券）回收一张奖励2元-5元不等			营销前置（精准营销） 券回收的情况很差时	常用于主推商品、唤醒沉睡、 提升复购发放的券
	名下会员消费人数	消费满400元以上的会员数达到25人			存在消费人数不足时	通常是按照20%的销售任务 完成数量来计算。 例如：月销售任务是5万， 需要确保有25个会员消费达 到400元以上
	服务会员人数	要求接待人数在250人以上			导购销售不积极的情况	
	充值营销奖励	每充值一笔5000元或10000元，奖励10元或20元			有充值营销活动的时候	
	单笔销售奖励	导购每引导一笔销售，即奖励2元			有单笔销售营销的时候	
	套餐购买奖励	销售一笔套餐即奖励10元			套餐销售的员工奖励	



公共场所拓客



医院拓客



小区拓客

# 新员工 拓客



## 周边拓客

公共场所拓客  
小区拓客  
医院拓客

... ..

河南20家店连锁客户：  
上线前，月平均注册会员**3000多人**。上线后，  
每月注册有效会员数量  
在**10000个以上**。



# 基础营销方案设定

# 初期营销功能使用



客至会员

# 签到领积分

步骤：客至后台—设置—营销设置—签到营销

kezhi 客至

## 签到营销

营销状态	<input type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 停用
初始积分	<input type="text" value="5"/> 分
连续奖励	<input checked="" type="checkbox"/> 连续签到每次增加 <input type="text" value="1"/> 分，累计封顶 <input type="text" value="20"/>

保存

第一天签到5积分，第二天6积分，第三天7积分，以此类推，每天增加1个积分，但最多不超过20，比如21积分，还是20积分

小积分，大玩法；利用积分锁定会员忠诚度



**活动方案：**充100元送300元；（300元储值卡每次仅限使用消费额的10%）

**活动目的：**钱在哪，心在哪；通过充值锁客；

**门店收入：**会员如果把300元用完，则需要在我们家消费3000元；举例：某商户2019年销售额目标3000W，则只需要找到1W个会员充值，即可完成目标；

**思考：**你家有多少会员？活跃会员有多少？店员激励是否制定？是否分解目标？

手上有钱，一定会想办法花完；

**一个满意的客户=8个潜在客户**

**一个不满意的客户=减少25个潜在客户**

# 评价营销

## 差评处理

门店		门店消费评价	
消费订单处理			
	评价内容	评价时间	回复内容
1	服务态度很不好，买的鞋子穿2.5小时装饰品就掉了，拿去换店员态度强硬，还说穿了不能换（我又不是买的特价商品），人家店质量有三包，有质量问题三个月包换，难道买回去不穿放三个月能放出问题来？	2019-05-15 22:10:27	亲，给您带来了麻烦我替门店同事跟您说声：抱歉！鞋子我们已经帮您更换新款式了哈，问题的鞋子我们会向厂家反映质量问题。感谢您对我们工作的教导及提议，我们会改正并学习，下次以更好的更专业的知识来为您服务！期待您的下次光临哦
2	服务态度很不好，买的鞋子穿2.5小时装饰品就掉了，拿去换店员态度强硬，还说穿了不能换（我又不是买的特价商品），人家店质量有三包，有质量问题三个月包换，难道买回去不穿放三个月能放出问题来？	2019-05-15 22:10:27	及时跟进售后
3	服务态度很不好，买的鞋子穿2.5小时装饰品就掉了，拿去换店员态度强硬，还说穿了不能换（我又不是买的特价商品），人家店质量有三包，有质量问题三个月包换，难道买回去不穿放三个月能放出问题来？	2019-05-15 22:10:27	收到，为表达我们的歉意，我们送了现金券给美女，下次过来购物可以直接减钱

### 处理方法：

**差评必须日结，** 店员打电话询问会员差评原因，并弥补会员一张**10元优惠券**，同时店长每天查看门店店员是否处理！

# 导购差评处理



**注意：差评必须日结!!!**

# 鼓励会员参与评价

客至后台—报表—门店消费评价报表

门店		营业员		门店消费评价维度														
导出																		
	统计月份	营业员编码	营 名称	所属门店	订单总数	评价总数	服务态度						商品质量					
							1星		2星		3星		1星		2星		个数	
							个数	占比	个数	占比	个数	占比	个数	占比	个数	占比		
1	2019-06	0000	金				--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	
2	2019-06	9999		弘			--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	

1.设立季度或年度优秀员工奖，其中订单评价率和好评率作为考核标准

2.同时门

店也要打印pop板放在收银台，引导顾客评价；

3.会员评价送积分、小额2元券、零食抵用券等；

4.安徽某商户，把评价监督做好后，营业额提升30%；

# 重视营销结果分析

客至后台—找到做的营销活动—营销结果

洗护节消费满99送儿童遮阳伞

2018-04-01至2018-04-22	营销类型	整单满	营销人次	1736
0	站内通知	1736	微信通知	0
0	撤销积分	0	赠送红包	0.00
0	撤销金额	0		

券名称	赠送数量	撤销数量	使用数量	赠送有效率	查看明细
儿童遮阳伞领用券	15	1	1	0.0667	查看详情
洗护节儿童卡通伞领用券	1721	34	278	0.1615	查看详情

发出1721个卡通伞，只有278人领取；最终发现是赠品质量不好导致的；商家需查看发出去的券使用情况怎么样，如使用少，是否是券门槛高，主推券会员不喜欢，门店未宣传会员不知道券等造成的

# 商品标签

上线时就要给商品增加标签属性，客户购买后自动为客户贴标签，方便商家后期管理

新增“商品标签设置”功能

门店同步促销

使用第三方ERP时，可以同...



POS机信息及参数管理

使用客至POS时，可创建PO...

商品积分成长值设置

不同商品可设置不同的积分...



商品标签设置

给商品贴上不同的标签，会...

给商品贴上不同的标签，会员购买后就会自动贴上该标签，方便后期筛选客群

超级会员销售管理

管理超级会员



套餐销售管理

套餐销售管理

会员在门店购买下单之后，系统根据会员购买的商品实时给会员贴上商品标签。

A group of four young people (two men and two women) are walking past a modern glass-fronted store. They are all smiling and carrying shopping bags. The man on the far left is carrying a large brown paper bag over his shoulder. The woman next to him is carrying a striped shopping bag. The woman next to her is carrying a patterned shopping bag. The man on the far right is carrying a brown paper bag. The store has a blue frame and large glass windows. The text "51-10" is visible on the glass above the entrance. The background shows a modern building with a glass facade and some greenery.

**上线3个月后：爆款营销活动方案制定**

# 连带营销

客至后台—营销—单笔销售奖励

活动主题：消费满38元送80亚麻油券

活动送券：80亚麻油券无启用底线

活动目的：提升高毛利商品销量

活动思路：会员免费得到的不珍惜，利用消费低门槛送出券引起重视；

活动启发：买奶粉送纸尿裤券；买奶粉送奶瓶券等



# 单笔销售奖励

新增

基本参数 奖励内容 关联信息 例外商品

方案名称:	<input type="text"/>
会员等级:	<input checked="" type="radio"/> 不限 <input type="radio"/> 自定义
超级会员:	<input checked="" type="radio"/> 不限 <input type="radio"/> 自定义
有效日期:	<input checked="" type="radio"/> 不限 <input type="radio"/> 同超级会员有效期 <input type="radio"/> 自定义日期
方案类型:	<div>整单满 <input type="text" value=""/> 元</div> <ul style="list-style-type: none"><li>整单满</li><li>指定商品类型满金额</li><li>指定商品类型满数量</li><li>指定商品品牌满金额</li><li>指定商品品牌满数量</li><li>指定商品满金额</li><li>指定商品满数量</li></ul>
适用门店:	自定义门店
营销总次数:	
每人限参与次数:	
奖励类型:	励一次

提交 关闭

## 单笔销售七种类型:

1. 整单满
2. 指定商品类型满金额
3. 指定商品类型满数量
4. 指定商品品牌满金额
5. 指定商品品牌满数量
6. 指定商品满金额
7. 指定商品满数量



618预热



七夕节

大促来袭，会员  
3元红包；

# 消费得红包

步骤：客至后台—营销—单笔销售奖励—奖励内容—账户红包

双十二营业额同比翻2倍

全场满788元  
抢10-20元随机红包  
再送30元通用券  
(7天后使用)

全场满388元  
抢5-10元随机红包  
再送15元通用券  
(7天后使用)

全场满188元  
抢2-5元随机红包



会员消费后，微信端会收到红包

# 整单满送红包效果

双十二营业额同比翻2倍  
营销费用降低至3个点



# 先领券再消费

顾客进店扫码领券再购物，商品成交率提升30%



DM券可以打印出来



将二维码打印到商品海报上



粘贴到货架上

# 商品消耗提醒

新增 □ ×

基本设置 待提醒商品

方案名称:	<input type="text" value="回访快要喝完奶粉的会员"/>
有效期:	<input checked="" type="radio"/> 不限 <input type="radio"/> 自定义
单个商品消耗时间:	<input type="text" value="7"/> 天 (总消耗时间=单个商品消耗时间x购买数量)
提醒时间:	商品消耗结束时间的前 <input type="text" value="5"/> 天 (提醒时间不能大于单个商品消耗时间)
说明:	<p>1.会员购买商品时只会按照最新的已启用方案执行,旧的方案不处理,建议同一商品在创建新的方案时停用旧方案;</p> <p>2.退货时提醒时间小于当前时间,以当前时间发送提醒任务;</p> <p>3.每天上午9点发送提醒消息;</p>

提交 关闭

导购名下会员奶粉快要喝完时,系统自动提醒导购,精准锁定奶粉会员

# 老带新赚佣金

邀请好友注册会员，邀不同人数获得不同奖励。

**邀请赢好礼** 我的奖励

## 邀请好友

和好友一起拿奖励

如何邀请获得奖励?



分享此页面给好友



好友注册成功



您可得奖励



好友消费后



您可得消费提成

**奖励一：10元优惠券 x5，2元账户金额 x1**  
(账户金额会直接放入账户，可在“个人中心”中查看)

**奖励二：消费提成**  
(提成会直接放入账户，可在“我的奖励”中查看详细信息)

**我的奖励**

注册奖励
消费奖励

王晓晓 (139****5487)	
注册时间：2017-08-01	
获得奖励：10元通用券x2、50元奶粉券x1、9折折扣券x1、10积分、50元周年庆孕妈套餐x1、2元账户金额x1	
李小姐 (137****2564)	
注册时间：2017-07-23	
获得奖励：10元通用券、50元奶粉券、100积分	
王先生 (138****9879)	
注册时间：2017-05-12	
获得奖励：10元通用券x1、50元奶粉券x1、100积分	

注册奖励
消费奖励

姓名 (手机号)	消费金额	提成
王晓晓 (139****5487)	已消费2654.23元	+13.25元
李小姐 (137****2564)	已消费1265.01元	+8.02元
王先生 (138****9879)	已消费5841.01元	+40.02元



每个会员，都可以是你的销售人员

# 积分玩法—兑换套餐



# 积分玩法—兑换套餐

积分规则：一块钱积一分

积分兑换模式：兑换代金券，

优惠券

积分	兑换内容
1000积分	1000积分兑换18元代金券
2888积分	美丽妈妈58元体验券
3000积分	68.00元优惠券
5000积分	128.00元优惠券
8000积分	238.00元优惠券

kezhi 客至

# 积分兑换案例



## 优惠券



积分20元洗澡券

300积分



20元玩具券

300积分



20元洗护券

300积分



30元玩具券

500积分



30元洗护券

500积分



阳光小镇60币

500积分



## 优惠券

500积分



60元玩具券

1000积分

500积分



阳光小镇120币

1000积分



J100元服纺卡

1500积分



兑换400元保健品

4000积分



J350元服纺卡

4000积分



J600元服纺卡

6000积分

**精准营销，提升复购**

# 新品推广

## 推车推广

微信发起抽奖活动，软文留言点赞前五名送券

一等奖：推车一辆；

参与奖：推车200元抵用券

精准筛选了10000个6个月—2岁，有消费的会员推送100元推车抵用券

**200%完成销售任务**



# 临期商品处理

---

## 米粉临期

米粉临期，厂家补贴处理；从后台筛选出买过米粉的会员，推送米粉券；

# 米粉券回收情况

短信通知	43357人 <a href="#">查看内容模板</a>	站内通知	43357人 <a href="#">查看内容模板</a>	微信通知	0人 <a href="#">查看内容模板</a>	
赠送积分总额	0分					
赠送券	券名称	券类型	赠送数量	使用数量	券回收率	查看详情
	momomo50元代金	代金券	43357	13874	32%	<a href="#">查看</a>

创建分析

# 品类交叉，提升复购

消费查询 收起

经常消费门店  首次消费时间 固定日期  至  最后消费时间 固定日期  至

消费统计日期 固定日期  2019-04-01 至  2019-05-31

消费商品信息 类型  [01]奶粉,[0101]   并未购买  [02]纸尿裤,[0202]帮宝适,

累计消费金额  -  累计消费次数  -  项目消费次数  -

累计充值金额  -  剩余充值金额  -  会员成长值  -

优惠券信息    消费套餐信息 请选择  请选择

其他查询 展开

4	022019053113013	门店	正常	(用户画像)	--	--	--	普通会员		13:01:30	力 -	0	0.00
5	022019053021541	门店	正常	tree (用户画像)	--	--	--	普通会员		2019-05-30 21:54:11		0	0.00
6	022019053021525	门店	正常	lapchun (用户画像)	--	--	--	普通会员		2019-05-30 21:52:59		0	0.00
7	022019053020383	门店	正常	鸿艺红木家具美容, 维修! (用户画像)	--	--	--	普通会员	3	2019-05-30 20:38:39		0	0.00
8	022019053019080	门店	正常	A.我们的故事 (用户画像)	--	--	--	普通会员	1 6	2019-05-30 19:08:06		0	0.00

50   第 1 页 共 34 页

当前显示 1 - 50 条记录 共 1692 条记录

筛选上月买奶粉未买纸尿裤会员推送纸尿裤券

# 唤醒沉睡，减少流失客

筛选条件：

首次消费时间 固定日期 至 最后消费时间 条件筛选 大于 30 天

消费商品信息 商品 选择 清除 并且购买 选择 清除

累计消费次数 2 项目消费次数

剩余充值金额 会员成长值

消费套餐信息 请选择 请选择 选择 清除

展开

2216340	门店	正常	阳光 (用户画像)	--	--	--	普通会员		2019-05-22 16:34:08		0	0.00
2216112	门店	正常	Michelle (用户画像)	--	--	--	普通会员		2019-05-22 16:11:29		0	0.00
2216040	门店	正常	枫叶 (用户画像)	--	--	--	普通会员		2019-05-22 16:04:06		0	0.00
2215441	门店	正常	顾客 (用户画像)	--	--	--	普通会员		2019-05-22 15:44:10		0	0.00
2211015	门店	正常	小琴 (用户画像)	--	--	--	普通会员		2019-05-22 11:01:50		0	0.00

第 1 页 共 13 页

当前显示 1 - 50 条记录 共 642 条记录

筛选有过两次消费但超过30天未消费的会员推送通用券，唤醒沉睡

# 关注客至

---



售后技术电话:  
400-860-9066转2

第一时间知晓客至新版本  
发布、运营方案分享