

晋业会员营销说明书



广州市晋新软件有限公司

2021 年 05 月

晋业会员营销旨在帮助商户加强与会员的有效沟通，挽回流失会员，唤醒沉睡会员，提升服务质量，提高会员活跃度与忠诚度，拉近了买卖的时空距离，助力生意提升。晋业会员营销最核心的工具是晋业微顾问。晋业微顾问是一款为商家提供 C-SA-B（会员-顾问-商户）互动沟通的营销工具。微顾问的使用贯穿于会员营销的每一个环节。

晋业微顾问集绑定会员、了解会员、沟通会员、维护会员、营销会员、掌握消费和奖励于一身，是市面上唯一一款**无需加好友、无需建群**就可以通过**微信实时沟通会员**的会员营销工具。商家需要与会员建立深度沟通关系时，还可以选择无缝对接企业微信账号。忠诚会员引流到企业微信后，可以无限制沟通，更可以借由企业微信的客户群、客户朋友圈、直播等功能开展深度营销。

01 绑定会员

顾问营销会员的前提，是与会员建立 1 对 1 的捆绑关系，这样才能提升服务形象，防止顾问间重复营销。晋业微顾问可以在后台统一定量分配会员给顾问，也可以顾问与会员之间双向互扫二维码建立绑定关系

晋业微顾问中，顾问与会员的捆绑关系是基于商家微信公众号与会员个人微信账号的强绑定，因此绑定后可以通过公众号与会员个人微信账号进行**1 对 1 实时沟通**。另外，顾问码与公众号关注二维码二码合一，顾客扫描顾问码后即可关注公众号，并自动建立与顾问之间的绑定关系

当顾问离职时，后台可以一键轻松将会员换绑给新顾问。完全不存在其他需要加好友或建群聊才能微信沟通的同类软件的会员流失烦恼



02 了解会员

“知彼知己，百战不殆”。会员营销的对象是会员，只有充分了解会员，掌握会员消费倾向，才能有针对性的开展营销沟通。晋业微顾问深谙会员营销的关键在于沟通，以会员展示为主界面，少了其他同类软件的花里花哨，却能在沟通上一蹴而就

晋业微顾问主界面展示会员的姓名、性别、微信卡号、标签信息、本月消费、最后沟通时间等信息，可以直观了解会员大致画像和动态



支持按会员画像、消费贡献、有无消费特定商品、用券偏好、商品消耗程度、会员标签、基本信息等快速筛选或分组会员，方便区

别沟通。系统内置十余种筛选方案，每种筛选方案对于顾问而言，都是一次沟通机会

顾问中心 - 烟斗

筛选微会员

会员画像 以下选项多选时为并且关系

流失会员 沉睡会员 一购会员
 活跃会员 高活跃会员 忠诚会员
 本月有消费会员 本月未消费会员
 已沟通会员 待沟通会员
 新会员 易退货会员 券到期会员
 储值爱好者

消费贡献 (仅统计已结数据)

2020-12-18 至 2021-01-17 (不统计)
 0 至 0
 且
 2020-11-17 至 2020-12-17 (不统计)
 0 至 0

有消费

近 天内，有消费过

商品 或
 分类 或
 品牌

未消费

近 天内，没有消费过

商品 和
 分类 和
 品牌

用券偏好

点击选择用券统计...
 点击选择用券范围偏好...
 点击选择用券金额偏好...
 点击选择用券冲动程度...

商品消耗

最后一次消费 点击选择商品...

后，该商品在 至 天内将消耗完毕

脸型

圆脸 鹅蛋脸 瓜子脸 方形脸
 梨形脸

体型

肥胖 高瘦 矮小

发质

易分叉 干枯 白发多 等待

性格

沉默寡言型 谨慎稳定型 犹豫不决型
 冷淡傲慢型 豪直爽快型
 容易生气的急惊风型 爱说话的多嘴多舌型
 知识丰富的博学习型 顾虑重重的猜疑型
 羞涩的腼腆型 不服输的好强型顾客
 轻松闲逛型

会员基本信息

点击选择会员卡类...
 点击选择生日...
 年龄 至 周岁
 点击选择会员性别...
 点击选择开卡时间...

点击会员可以查看会员详细资料，可以查看消费记录、留存商品记录、优惠券领用记录等会员明细记录

微会员详细信息	
会员卡号	11
微信卡号	180 2058
姓名	小宝宝1 >
标签	容易生气的急惊风型 >
性别	男 >
生日	二〇一九年四月十二
联系电话	18000000000 >
沟通次数	39次 >
最后沟通	2021-02-02 17:33 微信沟通
消费记录	345次 >
累计消费金额	¥32930476.25
最后消费时间	2021-02-03 15:00

留存商品	23件 >
优惠券	136张 >
在用奶粉	诺优能荷兰牛栏3段 467天后升级到4段 >
在用纸尿裤	花王(MERRIES)日版纸尿裤L 283天后升级到XL >
累计积分	68555.87
已兑积分	9488
剩余积分	59067.869999999995
发卡时间	2015-02-15 14:48
身份证号	123 >
联系地址	广东 广州市 天河区 天河北路 360号 >
邮编	510000 >
备注	44444444444 >

消费记录查看	
请输入编码、名称查找... 查找	
2021-02-03 15:00	好奇金装纸尿裤/NB号/初生婴儿专用/70+10片 ¥73.5 × 4包
2021-02-03 14:59	华晨502胶水 ¥103.6 × 2瓶
2021-01-26 15:01	花王Merries妙而舒纸尿裤新生儿(NB)90片(3) ¥290 × 1包
2021-01-25 16:59	澳优氨基酸配方奶粉3段小听 ¥145.6 × 1听
2021-01-25 17:07	澳优氨基酸配方奶粉3段小听 ¥135.6 × 1听
2021-01-25 17:09	澳优氨基酸配方奶粉3段小听 ¥135.6 × 1听
2020-12-18 12:08	鲜奶 ¥10.5 × 1套
2020-12-02 15:26	御信堂婴儿山茶油PP隔离修复霜 ¥7 × 1个
2020-08-24 11:05	亨氏经济装婴儿营养米粉400g ¥0.01 × 1盒

消费记录查看

03 沟通会员

了解会员后，顾问可以根据会员分组进行有针对性的深度沟通，在倾听中将商户营销出去，将会员营销回来，以达到提高会员消费次数及销售额的营销目的

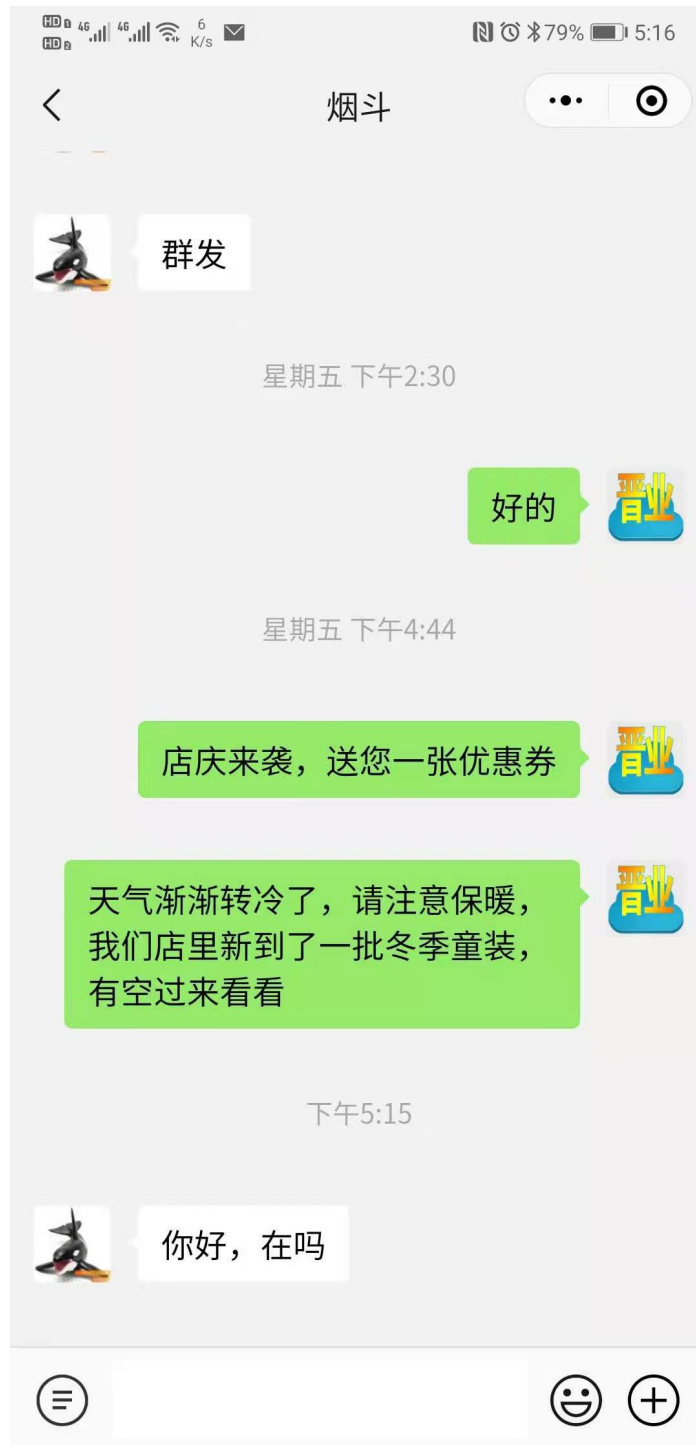
任何需要添加好友，建群才能进行微信沟通的会员营销软件都是假把式。添加好友、建群拉人难度之大不说，还容易因顾问（导购）离职造成会员流失

看着成千上万的公众号粉丝，尽管有男的、女的、老的、少的，却只能一套说辞，单向与他们交流，您是有也有这样的烦恼？

有了晋业微顾问，顾问无需添加会员为好友，无需建群拉人，就可以依托公众号，与任意粉丝发起 1 对 1 实时沟通，实现与会员之间的深度沟通



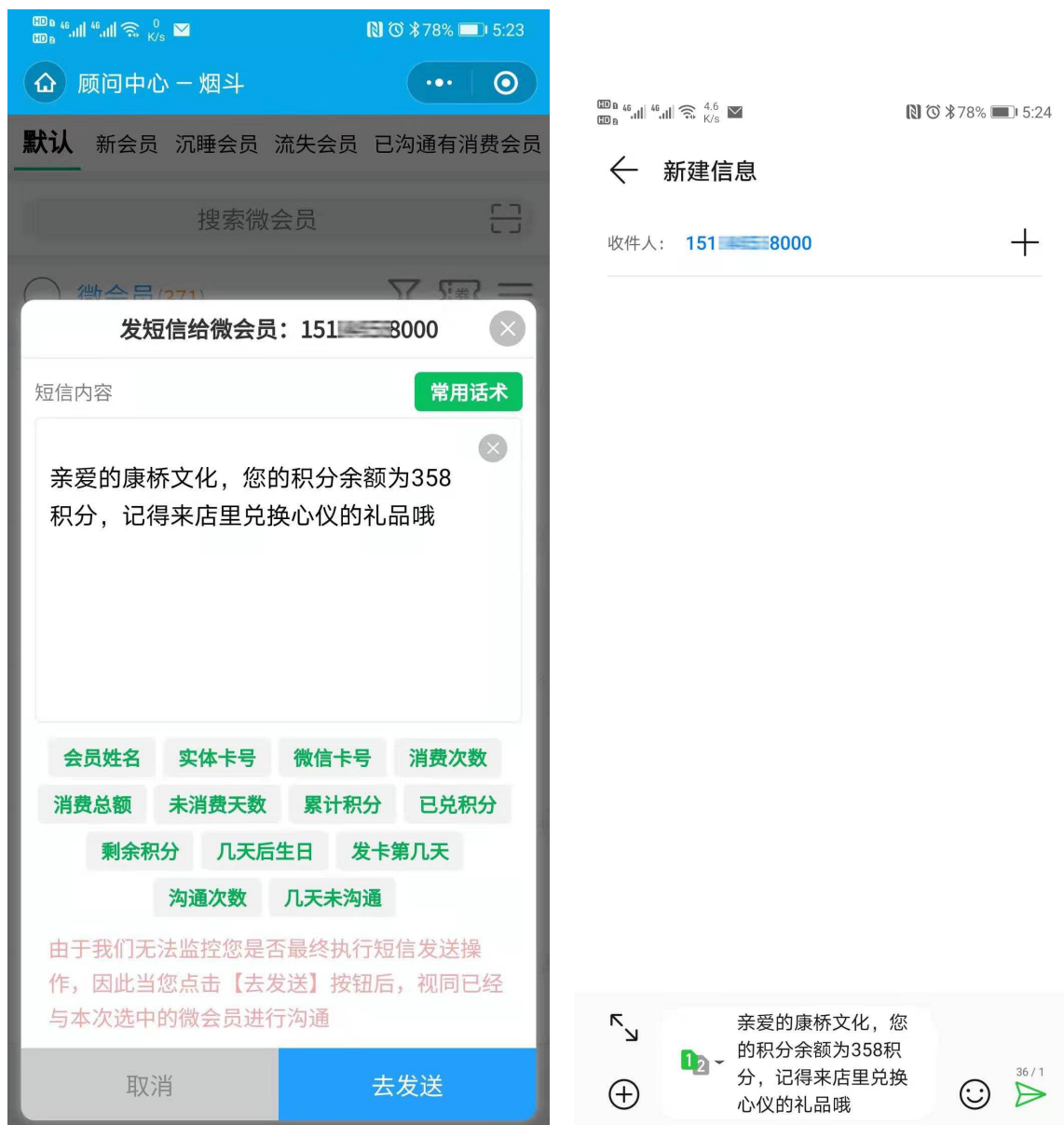
点击微信图标开始微信沟通

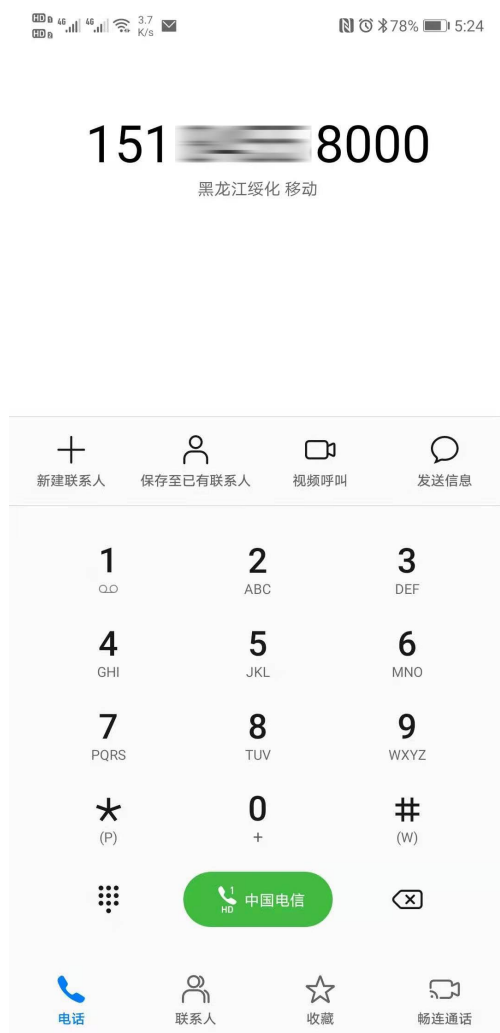


商家需要与会员建立深度沟通关系时，还可以选择无缝对接企业微信账号。忠诚会员引流到企业微信后，可以无限制沟通，更可以借由企业微信的客户群、客户朋友圈、直播等功能开展深度营销。

除了微信沟通，晋业微顾问还提供电话沟通、短信沟通等交互型沟通形式；还可以批量选择会员进行微信或短信群发

上述沟通形式在触发时，会自动记录到沟通记录中，顾问也可以手动添加其他形式的沟通内容，比如会员到店后的沟通等。顾问在手机端可以随时查阅沟通记录，便于拟定新的沟通方案；主管或领导可以在后台查阅沟通记录，便于监管顾问沟通过程，并提出指导性的沟通意见





高效开展会员营销, 不仅需要品质做基础, 更需要注入人心的语言艺术开疆拓土。商户可以总结适合商户开展会员营销的话术, 并将它们添加到常用话术中, 这样一来, 顾问在与会员进行微信、短信或电话沟通时就可以直接引用这些话术了

04 维护会员

与会员沟通后, 可能需要对会员的资料信息进行必要的更新, 以方便后续沟通时能有更准确的信息作为参考

顾问可以给单个会员打标签, 也可以批量给多个会员打标签



除此以外，顾问可以调整会员在用奶粉、在用纸尿裤信息；还可以修改会员的姓名、性别、联系电话、身份证号、联系地址、邮编、备注等信息

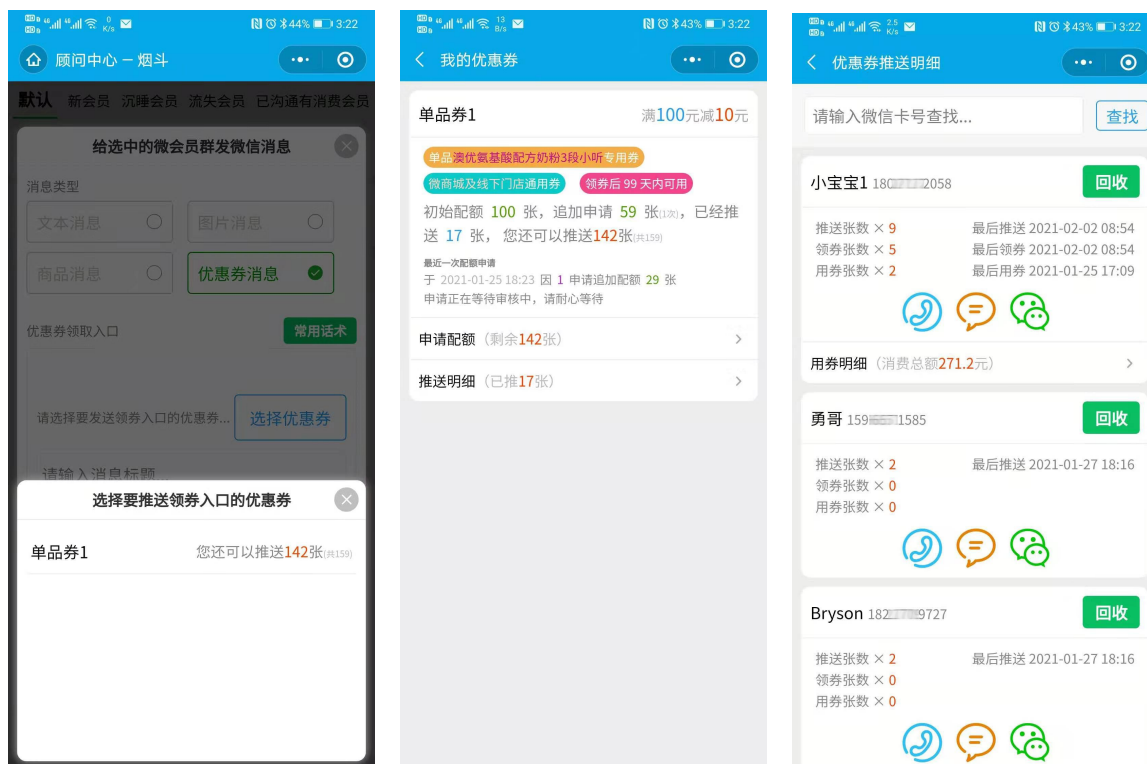
新顾客需要开卡时，扫描顾问码自动关注公众号后，公众号会自动下发领卡通知，顾客自助操作即可开卡并绑定到顾问

05 营销会员

沟通是为了维系会员与商户之间的良好关系，提升会员购物信任。在良好沟通基础下，不失时机的开展一些营销手段，往往能够事半功倍，水到渠成

如同“黄牛党”衬托出车票的紧俏一般，“羊毛党”的存在，证明了优惠券的商业价值。晋业微顾问从扫描顾问码开始，就开启了优惠券营销之旅，支持扫描绑定顾问时赠送优惠券。在日常营销过程中可以批量推送优惠券领券入口，也可以单独给指定会员发放优惠券

晋业微顾问不像其他同类软件那样，允许顾问（导购）滥发优惠券，将优惠券变成“优惠弹”，“炸”得会员四处逃荒。系统后台对顾问分组分配优惠券，并指定组内每个顾问的配额数后，顾问才可以选择优惠券进行推送，配额用完时，允许顾问申请配额。顾问可以对自己推送出去的每张优惠券进行领券、用券跟踪，并支持对长时间未被领取的优惠券进行回收



06 消费与奖励

顾问开展会员营销的动力来源于商户对自己在沟通营销方面的付出的肯定与奖励。商户激励顾问的奖金来源于会员的消费贡献。简而言之就是，没有消费就没有奖励。这么看来，衡量顾问工作绩效的指标呼之欲出，除了会员消费，还是会员消费。

歌德说过：“一个人不能骑两匹马，骑上这匹，就要丢掉那匹！”。但是其他同类软件为了彰显功能强大，制定出几十种奖励考核指标，将会员营销整成对顾问（导购）的营销。试问顾问天天忙着各种指标的达标工作，何来其他精力投入会员营销当中？

新增会员数	按每会员提成金额;固定金额
首次消费会员数量	按每会员提成金额;固定金额
首次会员消费金额	按每会员提成比率;固定金额
消费会员总数	按每会员提成金额;固定金额
会员总消费金额	按每会员提成比率;固定金额
月返店总次数	按每会员提成金额;固定金额
月平均客单价	按每会员提成金额;固定金额
服务会员数	按每会员提成金额;固定金额
购买连带率(数)	按每会员提成金额;固定金额
每单客件数	按每会员提成金额;固定金额
每单销售金额(大)	按每会员提成比率;固定金额
会员券使用率	固定金额
好评率	固定金额
差评率	固定金额
退货金额	按每会员提成比率;固定金额
赠送金额	按每会员提成比率;固定金额
充值金额	按每会员提成比率;固定金额
月新办会员且当月消费会员数	按每会员提成金额;固定金额
月新办会员且累计消费X元奖励	固定金额
沟通任务	固定金额
商品销售金额	固定金额

其他软件顾问（导购）考核指标

晋业微顾问只对会员消费金额进行奖励核算，让顾问可以将精力放在沟通会员及营销会员上。为了提升营销积极性，系统支持对不同消费频度的会员设置不同的核算倍数，且会员消费频度划分标准由商家自行设置

提成金额计算说明 ✕

消费汇总页面中的所有消费金额指的是乘上相应核算倍数后的**最终核算金额**

本月目标消费总金额 **¥200000**

① **新会员** 首购按 **2** 倍核算
新会员 复购按 **2.5** 倍核算
流失会员 挽回按 **3** 倍核算
沉睡会员 激活按 **2** 倍核算
其他会员 消费按 **1** 倍核算

② **线下单据** 按 **0.9** 倍核算
线上订单 按 **1** 倍核算

目标达成可提成金额 **¥1000**

未能完成目标时，扣减差额部分的 **1%**

超额完成目标时，奖励超额部分的 **10%**

新会员 是指 **30** 天内发卡的会员（含发卡当天）
流失会员 **180** 天内未消费的会员
沉睡会员 **90** 天内未消费，但 **180** 天内有消费的会员

晋业微顾问顾问考核指标

顾问可以在手机上查看旗下会员当月消费金额的实时核算金额，顾问排行情况，及当月完成进度和实时奖励金额



2021-02-03 14:59 **小宝宝1** 180 2058 **¥207.2**

实体卡号 11 门店 × 0.9
 发卡日期 2015-02-15 其他 × 1

零售单号 372 (8005) **¥186.48**

2021-02-03 15:00 **小宝宝1** 180 2058 **¥294**

实体卡号 11 门店 × 0.9
 发卡日期 2015-02-15 其他 × 1

零售单号 373 (8005) **¥264.6**

2021-02-03 15:01 **sunny** 155 5688 **¥50**

发卡日期 2018-04-04 门店 × 0.9
 零售单号 374 (8005) 其他 × 1

¥45

2021-02-03 15:03 **康桥文化** 151 8000 **¥358**

发卡日期 2020-11-21 门店 × 0.9
 零售单号 375 (8005) 其他 × 1

¥322.2

