友阿有态度

线上线下会员全融通

二零一九年五月三十日

目录

CONENTS

一、关于体系的起步

二、关于体系质与量的扩充

三、营销活动

四、关于数据统计及精细画像

五、CRM未来可期

继2000年我公司进行的“改制”被朱镕基总理肯定后，引起全国商界的震动，除了西藏、台湾外，各省都有兄弟单位前来访问切磋。从2017年年初胡董事长提出“回归百货”的战略，也引起了极大的关注，有些朋友很奇怪，在发展创新大背景下回归什么，其实是回归百货的本我。近一二十年来，中国大百货基本当地主，与产品和消费者脱节，我们回归的是现代百货，是利用互联网的先进思维、技术、模式和手段，用大数据分析、管控人、货、场，完全打通线上线下的新型智慧百货，我们要有产品、价格、市场的全面话语权。基于此，我们在会员管理系统方面作了一些工作和努力。

一、关于体系的起步

2006年12月，友阿从北京长益公司引进了当时国内先进的客户关系管理系统CRM，并制定完善的架构和管理制度，将所有门店的客户资源切换上统一平台。让促销活动的纸券进化成电子券，只能兑换礼品的会员积分也折合成了直接抵现的电子货币，友谊阿波罗成为了省内首家电子化会员管理的连锁百货企业。运行成熟后，省内其他竞争对手纷纷效仿，直到现在，即使细节和方法再而改进，当初友阿制定的CRM规则、架构以及运营模式，仍深得顾客亲睐并在市场上占绝对主流。

二、关于体系质与量的扩充

体系架构初期，因友阿在本地有多家连锁百货店，市场成分占比很大，所以制定的入会消费门槛很高，以确保会员群体的消费实力及可以享受的优惠幅度。通过每年的“高端专享”和“唤醒计划”互动，让会员顾客的活跃度和消费惯性得以保持，从而确保体系资源“质”的循序渐进。

二、关于体系质与量的扩充

通过日积月累，从十万到五十万到一百万，会员体系数量不断庞大。宽松的积分、电子券有效期规则，让会员感觉到福利安全有保障从而忠诚度极高。2014年，线上业态发展蓬勃，友阿也随之启动从手机端直接申请云卡的入会方式，短短几年仅云卡已经发展壮大到一百多万，加上线下渠道生成的实体卡会员，友阿目前已经拥有近260万的会员资源。

三、营销活动

营销活动是促进会员购买并与会员保持密切往来的有效方式，友阿CRM目前能支持会员或全员营销三十多种方式，有技术平台支持的营销活动便捷顾客，环节安全可控。在这样一个信息碎片化甚至粉尘化的时代，对会员精确营销无疑是个成本低、到达准、促销售的有效手段。

三、营销活动

友阿每个周末每个门店都会有不同区域和力度的会员活动，最常用的是多倍积分或者各种电子券，给予会员群体额外增值的回报。除了固定的节假日营销，每年还会有两到三次全公司整体性的大型会员活动，加入更丰富的环节和营销资源。每年还会有纯回馈式的如会员分红、会员专享夜等活动，感恩会员，也拉拢和积累与会员之间的情分。各门店也会开展各具特色的会员大联欢。目前，日常的会员销售占友阿总销售的50%以上，而会员大型活动时更可推升整体销售同比上涨一倍。

四、关于数据统计及精细画像

随着各行各业对大数据的需求日益增长，零售业对数据的智能分析更显依赖，2015年10月，友阿与北京长益再行合作，将CRM系统进行了全面升级和改造，其中对数据分析和统计报表进行了大幅开发。

四、关于数据统计及精细画像

升级后的CRM具备了二十余种数据分析报表及成熟的统计功能：消费区间及频次、热度、回头率、适销率等等，对不同的消费群体给予准确的画像，让企业更加了解自己的顾客群，为营销、采购等决策提供有效的数据支撑。能精准的将不同的商品活动推荐给合适的需求群体，做到精准释放，有利于降低营销推广成本，也让会员得到想买的商品及时的活动信息。了解卖场内顾客真正喜欢热爱的品牌、品类等，以大数据了解顾客，深入客心。

五、GRM未来可期

市场变化万象，友阿当然也需要不断转型和改变，近年来，董事长胡子敬先生提出的“回归百货”现已在全公司逐步推进，自营自采商品的大幅增加，为公司的经营获得更多的主控权，同时，我们也必须更加深刻的去了解每一位顾客的需要。

五、GRM未来可期

在大数据应用越来越广泛的当下，如何笼络和深入每一位顾客的特定数据是CRM系统未来需要更加强大的地方，未来的CRM系统不止连接公司内部的ERP或其他系统，也将连接各同行、政府、民生、支付机构等等各方互联网的端口，对触及的信息进行排列整合分析。并利用各种方式与我们的顾客建立起连接。

五、GRM未来可期

我们期待在未来阳光明媚的某一天，友阿的CRM通过手机端、PC端、门禁系统端等等，提醒您孩子的鞋该换大一码了，爱宠的狗粮快要吃完，父母家的水电费要交了，而最要好的闺蜜这个礼拜怀孕了……同时告知你，某某卖场几楼层的童鞋刚上了新品，宠物专柜买狗粮可以送玩具，老人服饰和孕妇装正有大幅优惠折扣，欢迎你一键导航而来，抑或线上选择我们直接送到，这一切都因时代的发展进步而更加美好！

谢谢您的欣赏

THANK YOU