Digital CRM Driven Smart Growth

珠宝行业数字化会员营销分享

恒信玺利实业互联网运营中心总经理
张鹏

I Do

如何利用大数据进行精细化管理以实现老会员复购和年轻会员拉新并行

Social Listening 助力有效的沟通年轻化

年轻消费群体的语义场多集中在社交媒体平台上，他们的喜好和行为趋势把握我们通过对超量级数据进行智能化处理，进行语义分析，图像识别，实时监测友商的社交媒体营销活动以实现对消费者洞悉。

同时在产品研发和流行趋势把控上能够迅速的完善年轻消费群体对珠宝的喜好，，同时在粉丝受众沉淀，社交热点解析和营销杠杆挖掘等方面给予品牌客户营销部门完整的决策依据。

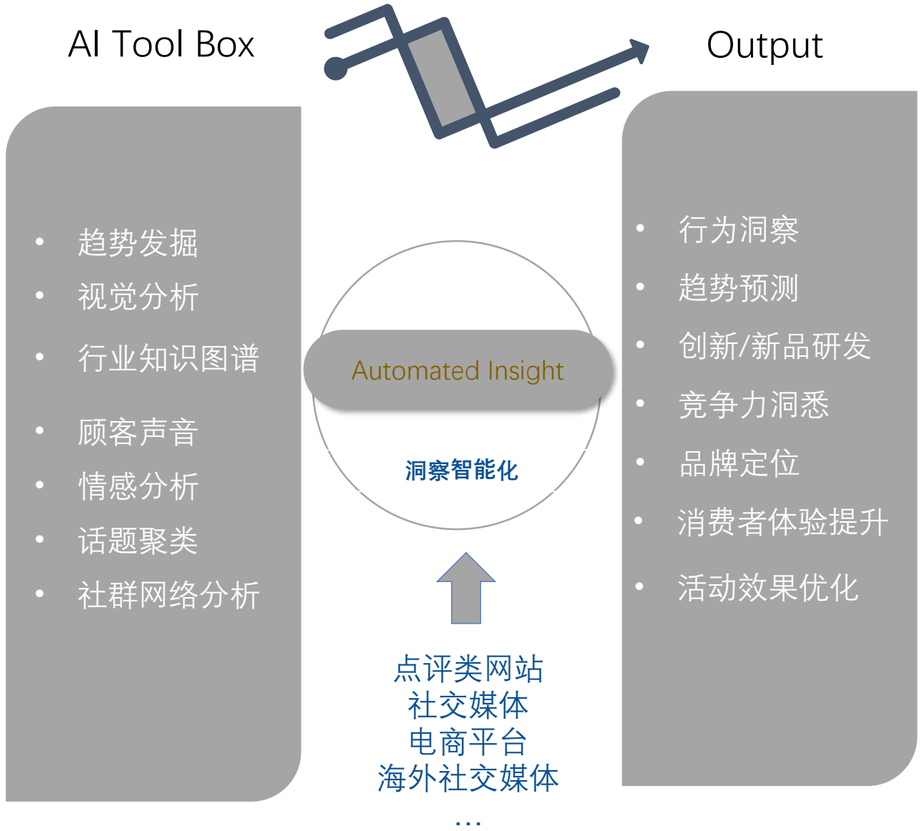
全网社媒平台：为品牌提供全网范围内的所有社交媒体平台数据对接与抓取。

选取最适合的品牌社媒渠道进行实时的动态抓取与分析。

品牌内容集成：自动化的集成品牌相关的所有内容，并通过智能算法及大数据手段对内容进行逐级处理。

动态数据分析：将对品牌内容进行数据分析的处理与呈现。

营销活动管理：集成了当下最流行的互动形式，制作成模板框架之后方便实现“一键营销”的简单操作。



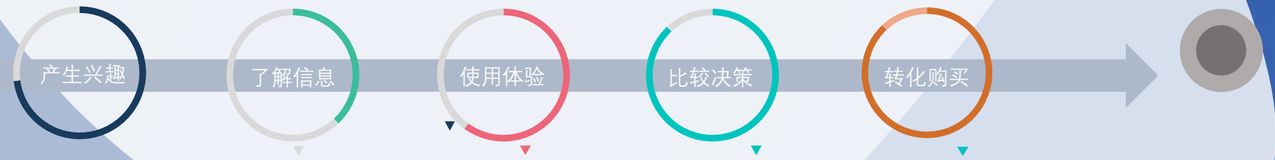
年轻人最爱把钱花给谁？

2020年，中国偶像市场总规模预计超1000亿元

“粉丝经济”井喷式增长

（95后比例/95前比例*100）	TGI
社交媒体刷热度	128.4
购买周边	145.0
刷媒体视频/综艺节目收视率	67.5
购买爱豆代言的产品	71.7
购买爱豆同款产品	88.9
刷电影票房	116.7
参加演唱会	139.9
抵制黑粉或其他不利爱豆的行为	99.0
参加网络直播并送礼物	56.1
为爱豆寄信/送礼物	78.8
追行程	78.7
筹款为爱豆打广告	59.0

70后、80后 货比三家



90后 冲动消费

知道你

进入他们的世界，
精准洞察

喜欢你

用他们的方式与他
们对话，平等交流

PICK你

成为他们认可的品
牌，人人皆口碑

直接用珠宝和年轻人对话？
我们用香水！

2018年5月，I Do首次跨界推出首个高级香氛系列

力邀顶级人气团体 NINE PERCENT

作为 I Do香榭之吻香水代言人，

以八个不同的年轻形象和性格诠释
恋爱的味道，I Do的味道

利用年轻人偶像养成的冲动消费心理，结合价格比珠宝便宜的品类，让品牌融入年轻人的社交视野。
香水品类是 I Do 进行年轻会员选择性接触的杠杆，通过它更多的九零后消费群体来到门店，了解品牌。

如何用数字手段“接”住年轻人？

微博导流天猫

服务号导流小程序

偶像粉丝专享版香水售卖小程序链接

I Do 门店销售

同比增长超500%，
环比增长近200%

快闪店进店日客流

30,000+

互动活动参与人数

14,503

社交媒体聚合人气，线下体验线上消费

抖音

全国万达求婚事件

联动全国多个城市的万达广场，

在快闪店、I Do 门店求婚打卡。

哈尔滨万达求婚

武汉万达求婚

北京万达求婚

全国万达

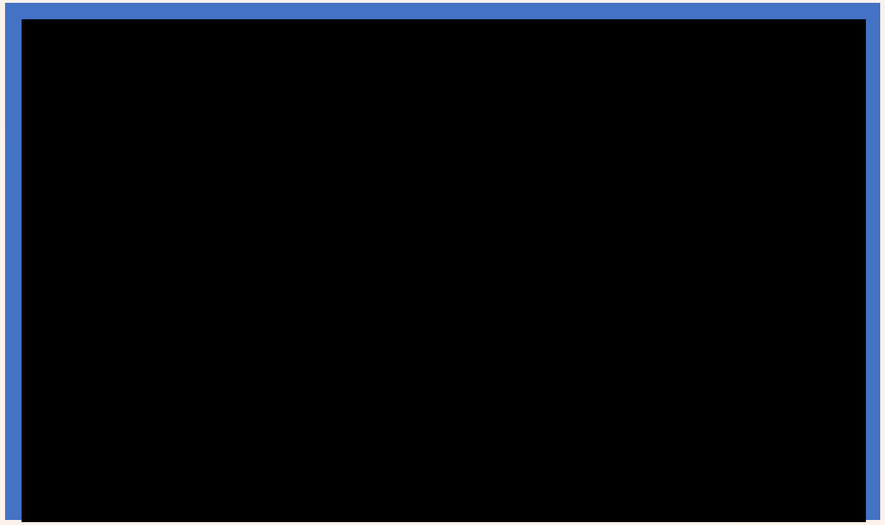
“病毒式”品牌传播蔓延和心智营销

宅在家里，主要是追剧、刷朋友圈和与朋友聊天，在户外，主要是吃喝看电影和逛街

2018年七夕

I Do x 万达广场
打造「盒你表白」宠粉告白日

直指年轻千禧代，将万达打造成年轻潮流聚集地
独家首发，话题流量与销售流量齐飙升



“

和朋友约出来**最重要是有互动**，

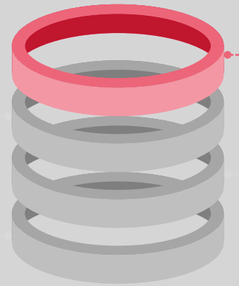
如果可以有**互相拍照的地方**，

一起修图po图是最好的！

—— **青年志Youthology**

《年轻人，为什么越来越不爱逛Shopping Mall了？》

沉淀
“年轻会员拉新”营销模式



精准年轻消费者洞悉

线下声量线上转化

用他们喜爱的方式对话

获得忠诚的年轻会员

最后，我们得到了年轻的会员！

新老会员如何在
互联网上更有活力？
要用什么样的商品“
激活”年轻人？

会员营销痛点

- 无实质内容会员服务
- 粗放式会员运营
- 单项的会员沟通

线上线下结合的策略

会员中心

门店

- 终身保养服务
- 复购专享会员权益(分级)
- 会员周年邀请

电商平台

- 会员专属折扣
- 会员评价礼品
- 精准营销内容支持
- 互动平台福利持续

社交媒体

品牌

- 品牌归属
- 品牌力提升
- 紧跟营销热点

娱乐

- 明星和产品漏出
- 新KOL强化购买决策正确

导购

- 新品推送
- 售前跟单
- 售后服务

智慧中台和数字化会员营销结合

Smart middle-platform combined with CRM

会员数据

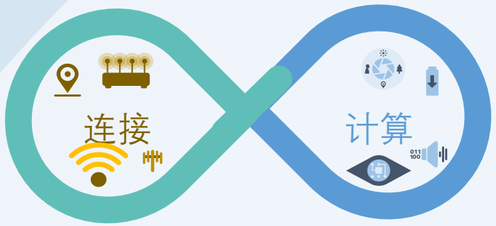
数据 互联

智慧中台

实时 可视化

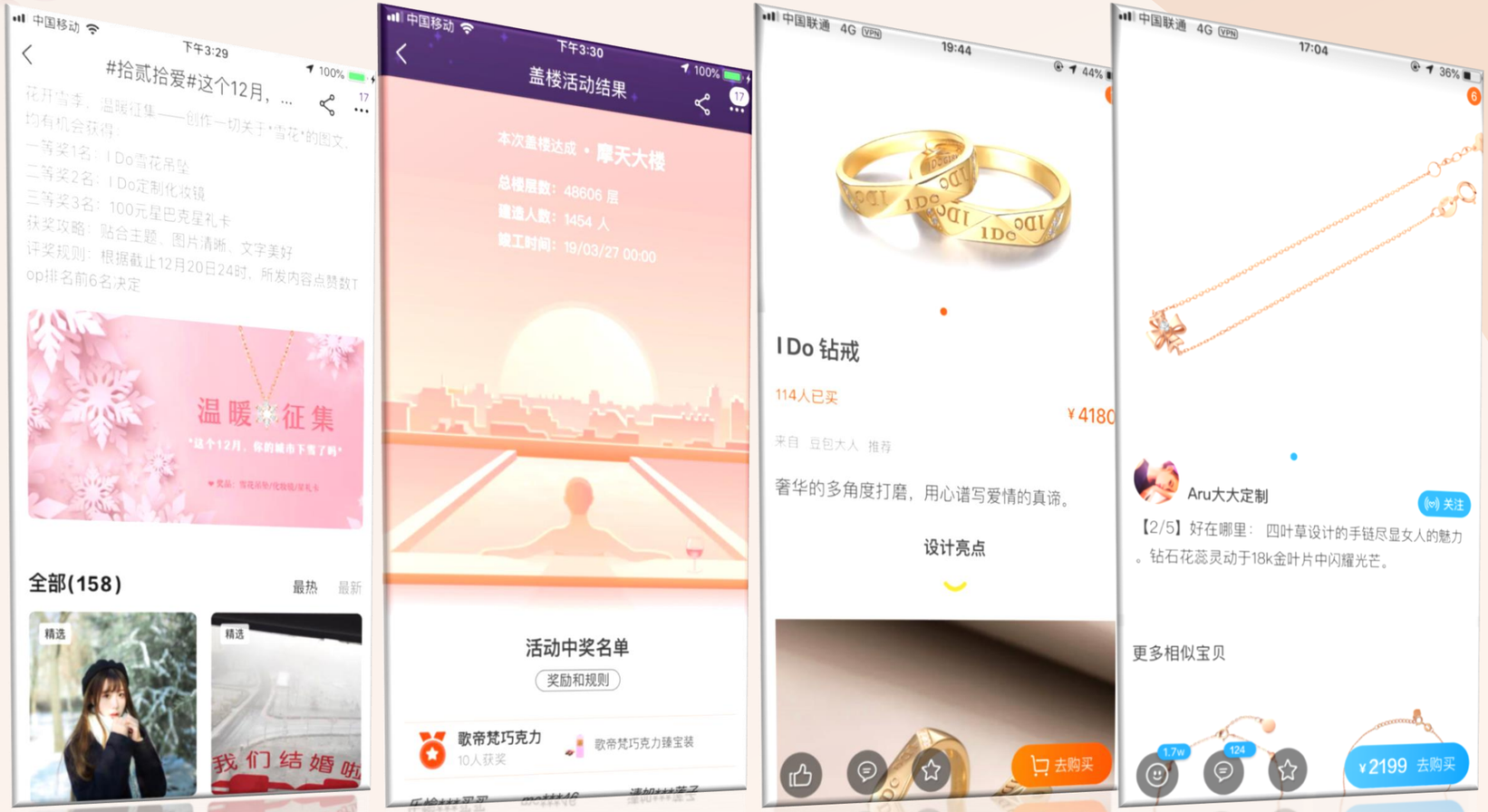
精准营销　　运营决策　　战略决策

电商平台
点评网站
微博微信
新闻评论



真实口碑
消费者画像
品牌健康度
活动有效性

高质量营销内容粘合会员互动



国际精品品牌战略下的电商成果

轻奢时尚

经典耐看

简约高端

视觉力强

提供定制

品质体验为重

I Do
选品和会员运营做乘法

I Do

THANK YOU!