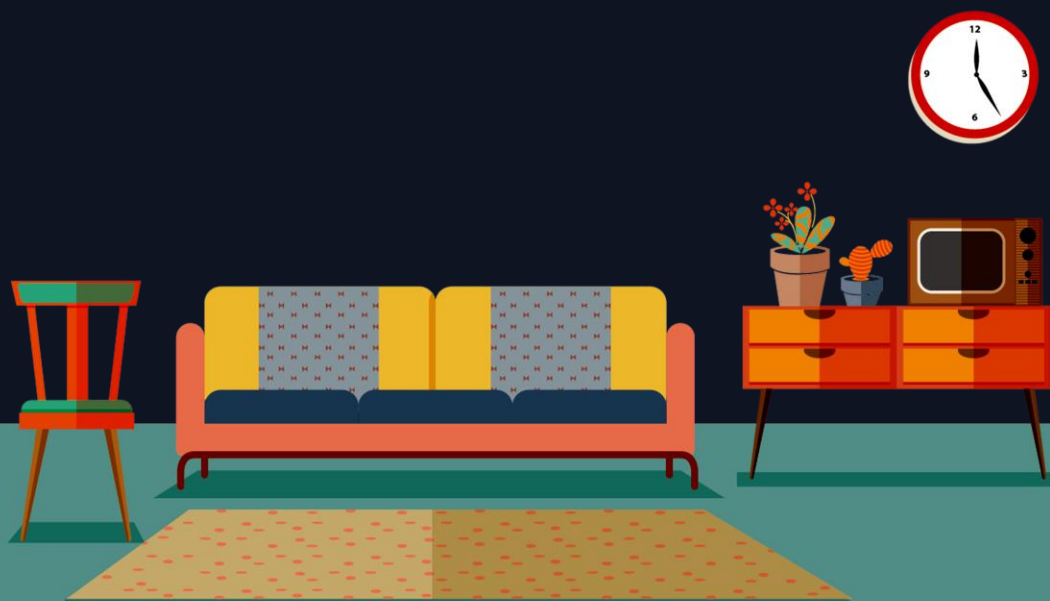


# 家政门店解决方案





# 这节课将学习到什么

- 了解家政行业的**基本概况**
- 了解中小微家政门店的**经营痛点**
- 清楚各产品及功能在家政门店中的**应用场景**
- 掌握本方案的**产品组合思路及运营逻辑**



# 目录

01 基 本 概 况

02 经 营 痛 点

03 解 决 方 案

# 基本概況

说一说你所知道的**家政服务工种**？

# 家政服务的工种



# 家政行业的市场现状

- 艾瑞咨询数据显示，2015年至2020年，中国家政服务业市场规模由**2776亿元**增至**8782亿元**，呈稳步增长趋势，预计2021年市场规模将迈入**万亿级**门槛
- 从细分市场来看，主要分为专家管理型市场、知识技能型市场、简单劳务型市场。其中，**简单劳务型**所占市场份额较大，2020年将达到**5150亿元**，同比**增长17.2%**。
- 由从业人数来看，呈逐年上升的趋势，2020年**突破3500万**。随着国家教育部对家政服务业的重视以及专业课程的开展，中国家政服务业从业人数**将会进一步增长**。

# 家政行业的发展趋势

## 消费升级

国民消费和支付能力变强，对家政服务的要求也迅速提高，刺激行业改革

## 线上转型

线上运营丰富了商业模式，完善了服务功能，还利用平台优势拓展服务内容

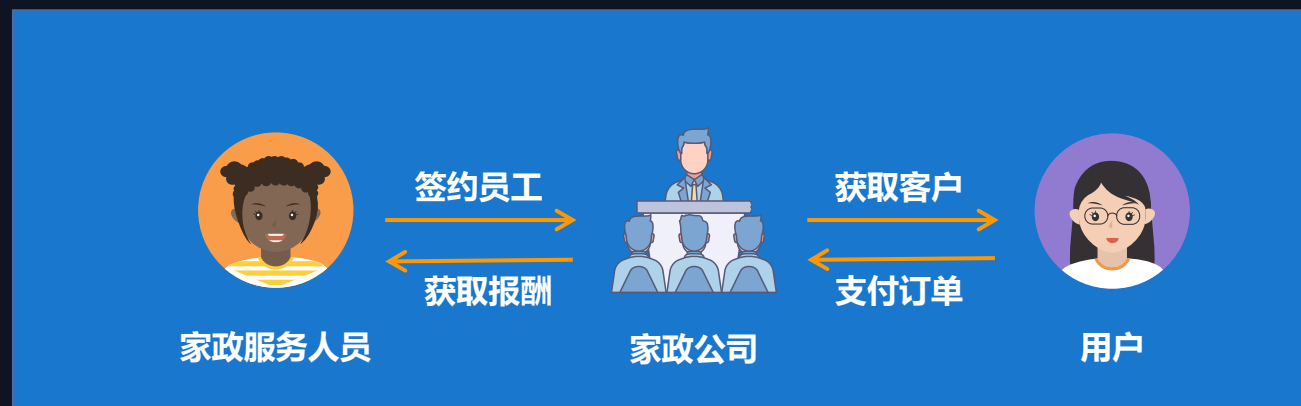
## 社区融合

社区用户黏性强的特点，促进了社区化发展、开发与其他生活服务融合的趋势



# 家政服务的商业模式

员工型



平台型



# 客群 画像

80后  
90后

上有老  
下有小

独生  
子女

中产  
家庭

注重  
生活

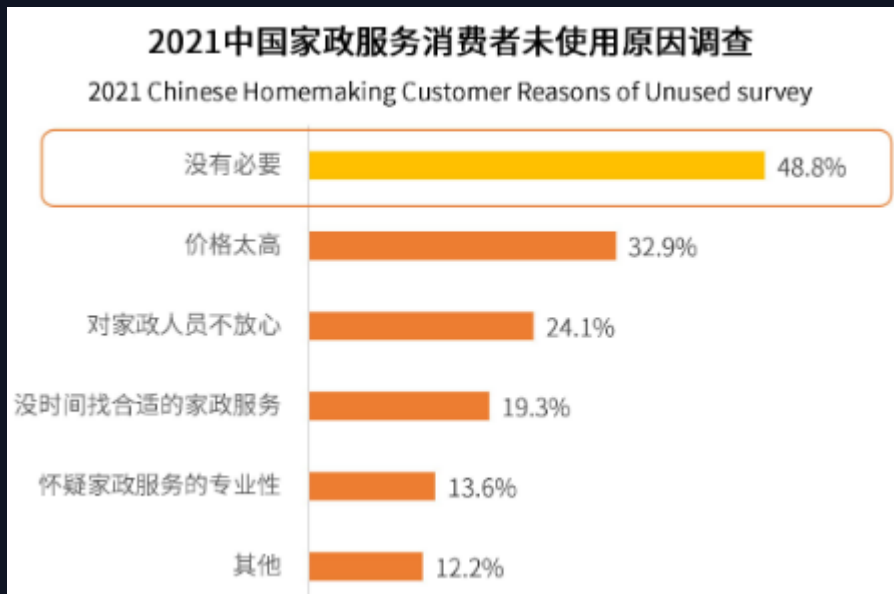
打拼  
事业

追求  
品质

关注  
安全

# 经营痛点

# 传统观念难以改变



艾媒咨询数据显示，接近**五成消费者**认为家政服务对于生活的**必要性较小**，消费者对未来是否消费家政服务**持保留意见**，**服务的价值体现**将直接影响该行业在客户拓展方面的发展方向。

# 大品牌的冲击



58、京东、阿里等巨头纷纷入局，强大的资金及推广能力将产业链上游（从业者）及下游（消费者）快速地吸引在一起，**中小企业陷入被动**

# 缺乏数字化运营手段

## 效率低

- 传单、地推
- 客户上门
- 人工预约

.....

## 体验差

- 便利性差
- 不够直观
- 易忙线

.....

## 品牌弱

- 缺乏包装
- 忠诚度低
- 不适应时代

.....

中小企业的**机会**在哪里？

# 中小企业的机会

- 行业龙头天鹅到家2020总交易额为人民币88.282亿元，不足市场总量的**1%**，**万亿**市场仍是一片**蓝海**，给到所有的商家**足够空间**
- 无论是服务者还是消费者，**“找与留”**同样困难。大品牌在野蛮扩张的同时，势必容易忽略这两者的感受，中小企业可以**在关怀上下功夫**
- 结合**线上+线下**，深耕社区，以传统的线下家政小店为基础，全面转型，打造**“精细化、效率化、可靠化”**的社区品牌



# 解決方案

万亿级的市场空间，如何**抢夺足够流量？**  
**打造品牌流量入口**

找人留人都困难，如何**维护好与“人”的关系？**  
**搭建及运营私域流量**

一切靠人工，如何“精细化、效率化、可靠化”？  
门店数字化经营

## 打造品牌流量入口



企业品牌官网



企业门店小程序



企业品牌社群

## 私域流量的搭建及运营

### 私域搭建



企微活码

企业查询

智能名片

自动拉群

文章/海报/视频

趣味游戏

炫酷传单

### 私域运营



群运营神器

聊天工具栏

企微群发

文章/海报/视频

趣味游戏

炫酷传单

.....

## 门店数字化经营



收银系统

会员系统

门店小程序

营销系统

店务系统

万亿级的蓝海市场，需要在各大巨头入局的情况下，提升知名度，获取更多的客户流量及信任。

第一步：打造品牌流量入口



# 打造品牌流量入口

搜索引擎



企业网站

微信生态



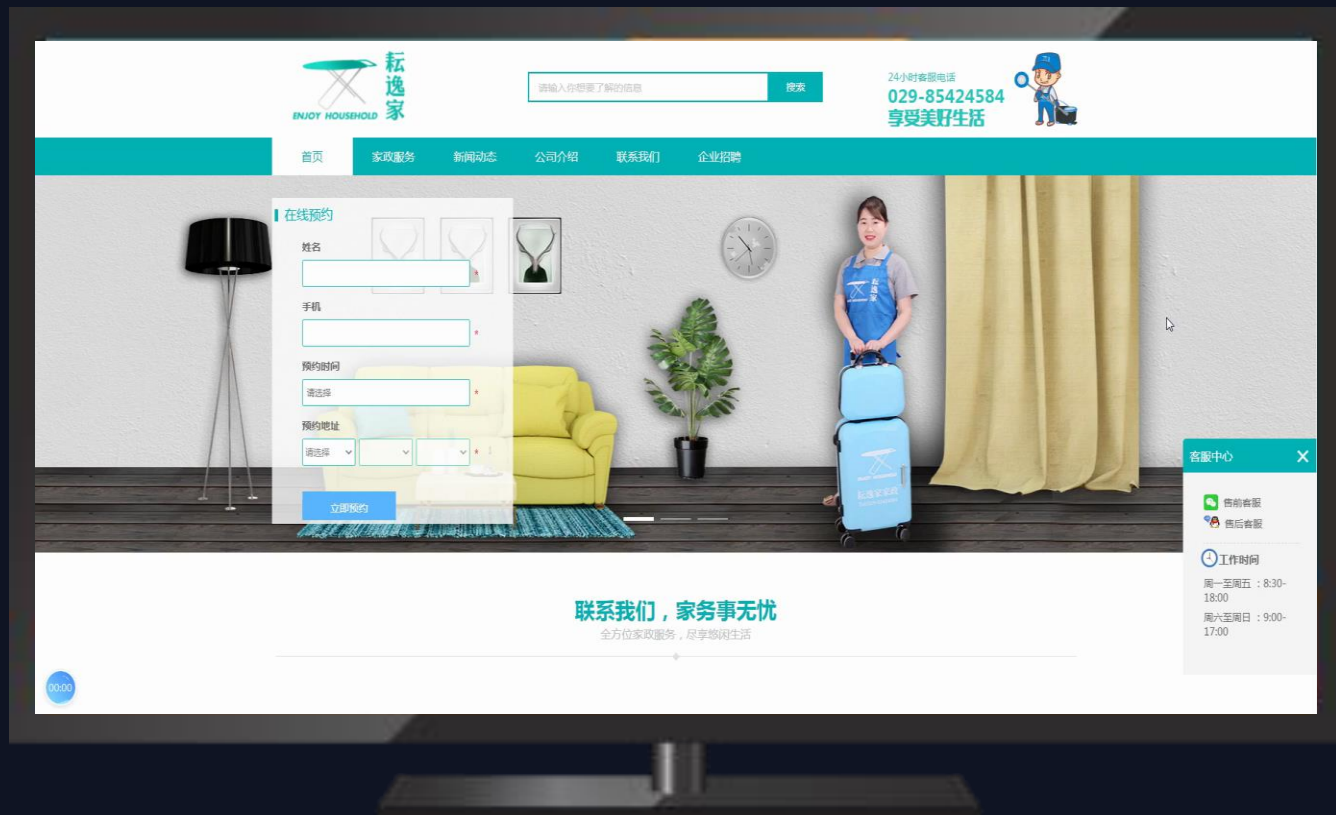
门店系统

社群生态



销售系统

# 品牌流量入口——官网展示



## 企业网站：

**1.搭建品牌官网：**，打造自有家政品牌，**树立企业品牌形象**，获取陌生消费者信任度。

**2.百度优化：**设置关键词及网站描述，**引流本地消费者**，可在线预约家政服务。

**3.招聘入口：**可招聘钟点工、月嫂、保姆等人员，**扩大企业规模**。



# 品牌流量入口——门店小程序

## 门店系统：

**1.门店展示：** 提供多套行业精美装修模板，**提升浏览体验**。店内展示齐全，产品服务介绍、评价、店员介绍等，方便会员**快速了解门店信息**。

**2.进店有礼：** 顾客进入门店，注册成为会员即可领取折扣券、满减券等进店优惠大礼包，进一步**激活顾客**。

**3.附近的小程序：** 微信小程序“搜附近”功能，利用微信亿级流量，**挖掘周边潜在顾客**。



# 品牌流量入口——品牌社群

## 销售系统：

**1.渠道活码：**可记录客户的来源，自动分配客户、自动打标签、自动发送欢迎语

**2.群活码：**可实现一码多群、自动换群、永不过时

**3.新客自动拉群：**可以自动添加客户为好友并拉进群聊

**4.老客标签建群：**可邀请不同类型的客户进群、高效运营、精准营销



### 新客自动拉群



### 老客标签建群

家政服务的本质是“人”，企业给到服务者及消费者的关注越多，他们的正向反馈就会越多

第二步：搭建及运营私域流量

# 私域流量的搭建及运营

企微社群



销售系统

趣味活动



营销活动

炫酷传单



微传单



### 如何引导客户进入你的社群？

- 第一步：扫一扫二维码进行抽奖
- 第二步：中奖后点击查看奖品详情
- 第三步：点击联系客服兑奖
- 第四步：长按添加商家客服微信
- 第五步：添加成功后看看自动发送的信息

注：也可以不抽奖，扫码后点击**关注我们**即可添加微信

# 企微社群搭建四步法

首页

线索管理

客户管理

获客工具

客户运营

会话存档

商品管理

企业管理

数据中心

设置中心

企微设置

微信授权

成员管理

权限管理

客户设置

获客工具

消息提醒

修改密码

企业微信

企业微信私域流量运营神器

第三步

立即接入

// 接入企业微信的优势 //

|      | 个人微信           | 企业微信                           |
|------|----------------|--------------------------------|
| 员工离职 | 资产属于个人，客户资源被带走 | 资产属于企业、管理员可将离职员工的客户资源一键分配给其他员工 |
| 客户数量 | 5千             | 最高5万（可持续扩容）                    |
| 对外形象 | 无任何标志          | 有企业认证标识，专业靠谱                   |
| 社群运营 | 无辅助工具          | 入群欢迎语、自动踢人、违规发言监控              |
| 监控聊天 | 不支持            | 支持管理员在线监控员工聊天记录                |
| 消息群发 | 200人/次         | 不限制单次群发人数                      |
| 营销风险 | 过度营销容易被举报或封号   | 官方支持营销，风险低                     |
| 硬件成本 | 需要配备手机和电话卡进行养号 | 不需要                            |

第一步

# 引流获客——智能名片（销售系统）

## 编辑名片

个人&公司简介

联系方式

产品展示

热文分享

.....

## 预览效果



## 分享名片

线下拜访

线上交流

异业联盟

专业论坛

自媒体

行业群

.....

# 引流获客——文章/海报/视频（销售系统）



分享文章



分享海报



分享视频

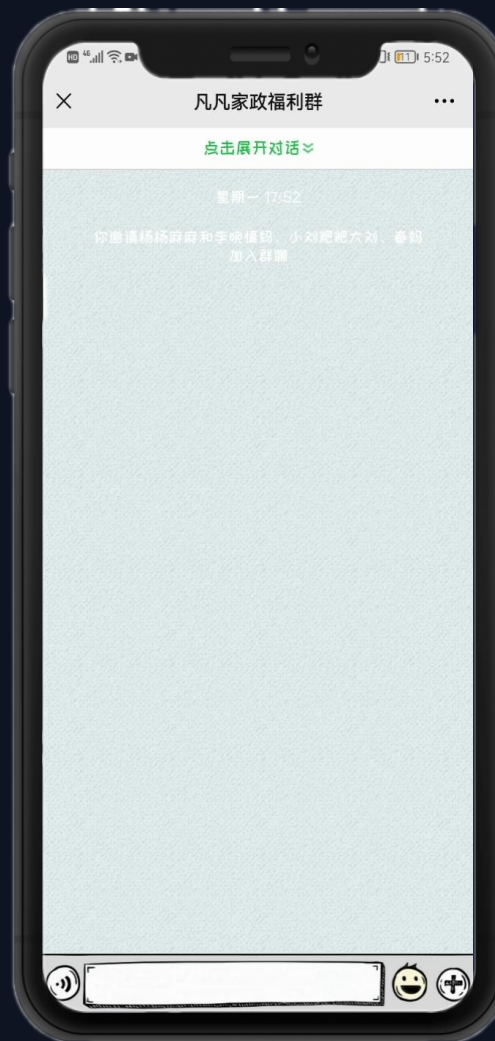


# 引流获客——营销活动 + 微传单

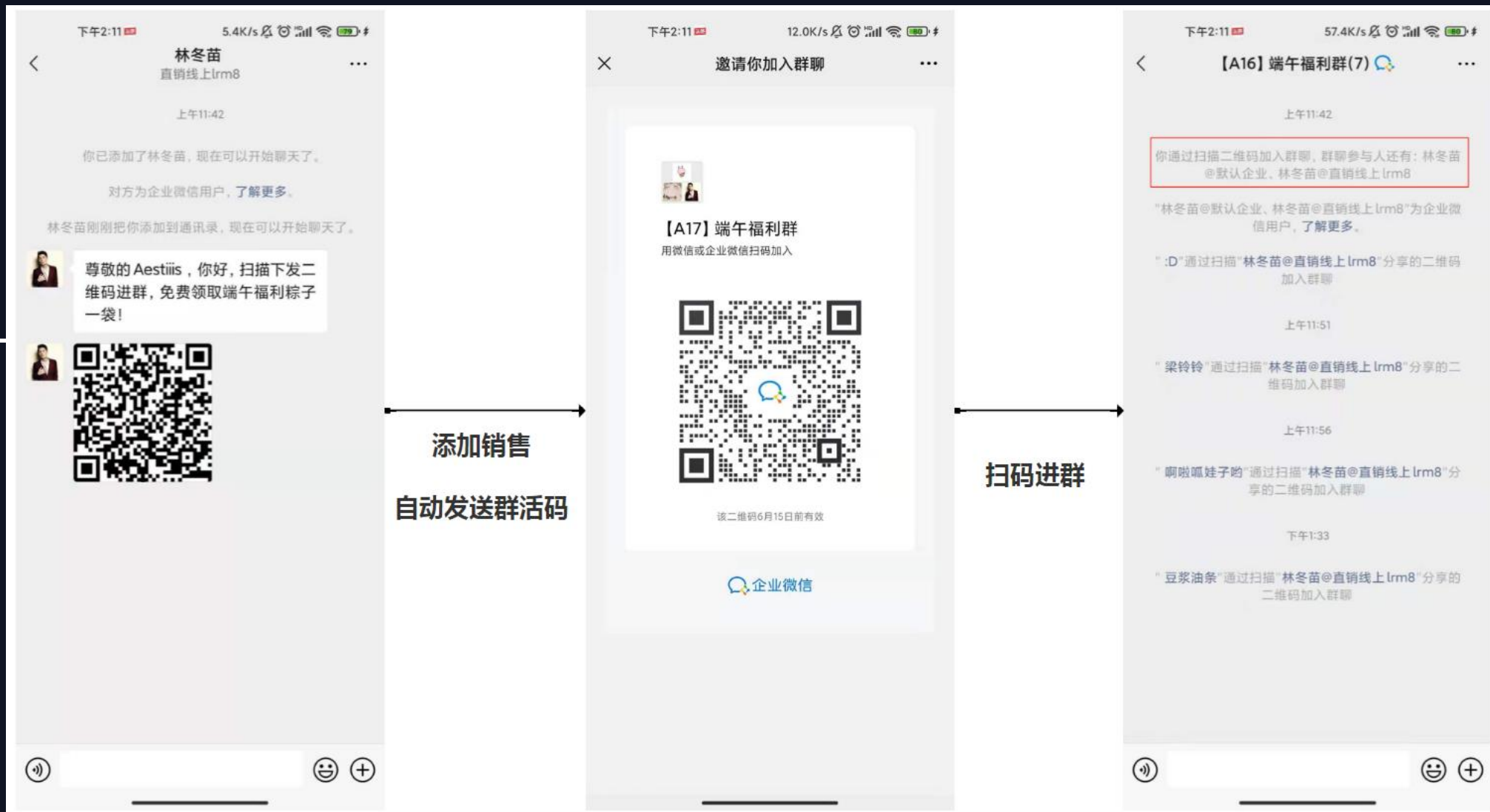


线上+线下引流

宣传 + 活动引流



# 企微社群搭建四步法



社群搭建好了 如何运营？

# 企微社群运营三要素

## 设定基础

运营思想  
社群角色  
群内规矩

## 制定策略

针对对象  
针对周期  
针对活动

## 确定工具

群运营神器  
聊天工具栏  
文章/海报/视频  
企微信群发  
趣味活动  
炫酷传单

# 社群运营的基础

## 运营思想

- **创造更多正向互动：**创造好感、信任感、价值感
- **让用户愿意关注社群：**产品不够，服务来补；服务不够，活动来补
- **相互成长：**让会员因社群不断成长，因社群变得更好，社群也因客户而壮大

✓ **群内角色：**官方人员（管理&群助），积极分子、问题少年、意见领袖、测评达人、吃瓜群众等等

✓ **确定群规：**禁广告、禁政治、禁人身攻击、禁恶趣味等等

# 社群运营的策略

## 运营规律化，制定日计划/周计划/月计划

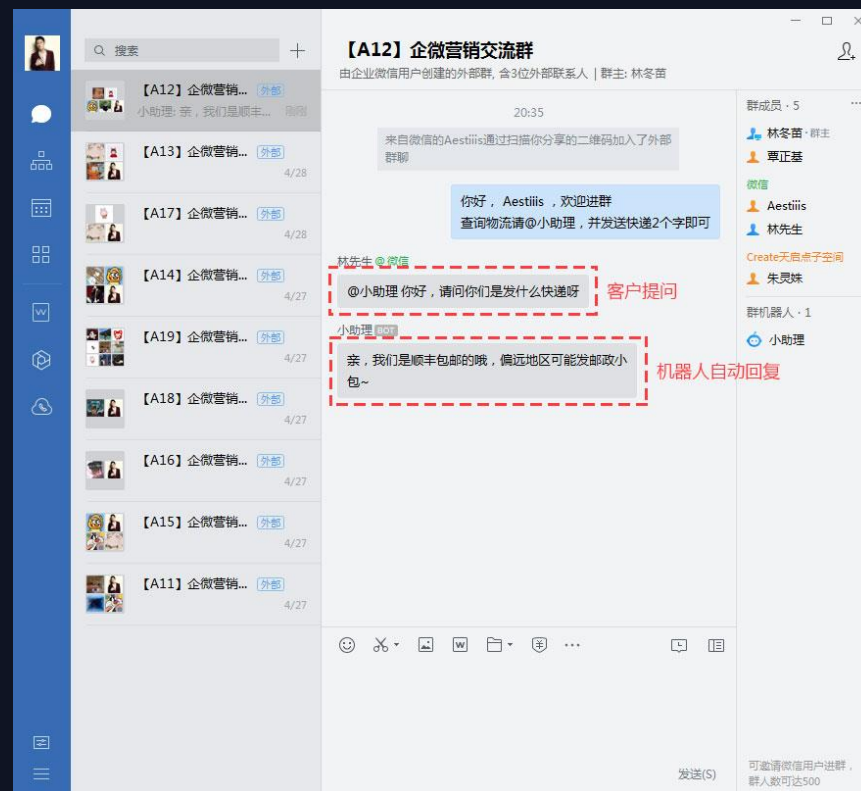
- **日计划：**早上分享文章，晚上晚安海报（早晚安打卡活动）
- **周计划：**周一晚专家分享，周三晚经验交流，周五晚游戏抽奖夜
- **月计划：**特价限量秒杀日，会员关怀日

### ✓促销原则：

- 1.控制频率，保持新鲜感和积极性
- 2.不要轻易改变心理价位锚定
- 3.要让会员觉得“被关照”而不是“可以便宜”

# 社群运营的工具——销售系统

**群运营神器：**含自动回复，敏感词拦截，  
群黑名单，能**智能化地协助运营**



**自动回复**

# 社群运营的工具——销售系统

**群运营神器：**含自动回复，敏感词拦截，  
群黑名单，能**智能化地协助运营**

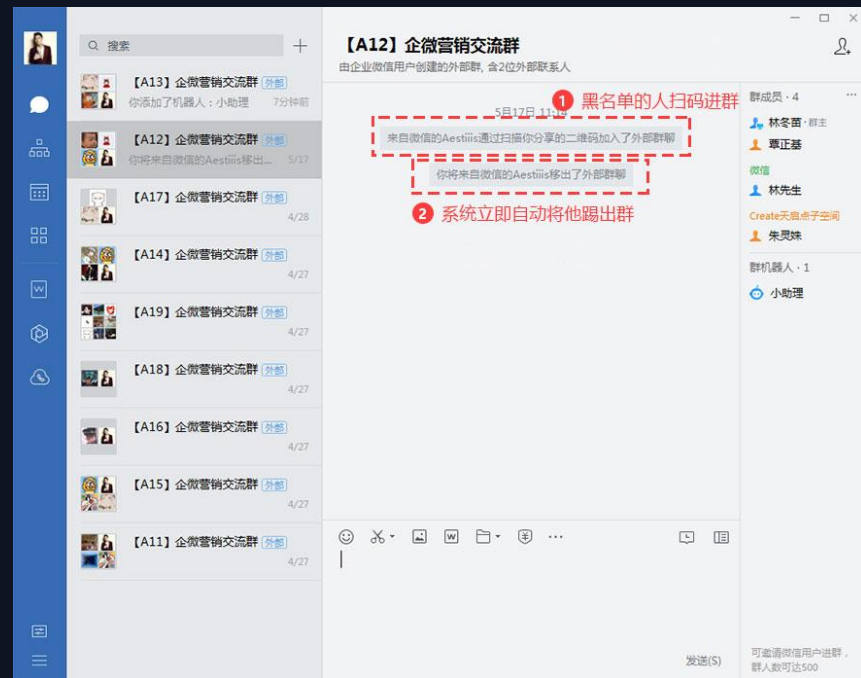


**敏感词拦截**



# 社群运营的工具——销售系统

**群运营神器：**含自动回复，敏感词拦截，  
群黑名单，能**智能化地协助运营**



**群黑名单**

# 社群运营的工具——销售系统

**群运营神器：**含自动回复，敏感词拦截，群黑名单，能**智能化地协助运营**

**聊天工具栏：**支持客户详情，快捷回复，商品列表，营销工具（即将上线），**跟进客户更便捷**



# 社群运营的工具——销售系统

**群运营神器：**含自动回复，敏感词拦截，群黑名单，能**智能化地协助运营**

**聊天工具栏：**支持客户详情，快捷回复，商品列表，营销工具（即将上线），**跟进客户更便捷**

**企微群发：**一键群发，消息**高效触达客户**



# 社群运营的工具——销售系统

**群运营神器：**含自动回复，敏感词拦截，群黑名单，能**智能化地协助运营**

**聊天工具栏：**支持客户详情，快捷回复，商品列表，营销工具（即将上线），**跟进客户更便捷**

**企微群发：**一键群发，消息**高效触达客户**

**文章/海报/视频：**通日常多形式与客户进行互动，**促活客户的同时助力转化**



# 社群运营的工具——微传单

模板商城 > 搜索

使用场景

全部

节日热点

活动促销

邀请函

招聘

宣传推广

培训招生

校园生活

个人

价 格

全部

免费

付费



从空白创建

发挥你的创意

By Yourself



家政保姆月嫂钟点工

免费

By 小二店铺



家政保洁宣传

¥29

By 凡科微传单



家政服务宣传

¥29

By 凡科微传单



企业宣传-家政服务

¥29

By 凡科微传单



家政服务

¥29

By 凡科微传单

转发有奖、活动预热



# 社群运营的工具——营销活动

活动市场 / 共找到与 "家政" 相关的活动 9 个



家务交给我 好礼送给你



生活服务 一站...

多商品



品质生活 从这...

多商品



服务到家 就等你赞



金牌家政选拔赛



特惠项目由你pick



集家政服务卡



生活小妙招问答



扫尘除旧大作战



会员福利、活动PK

赋能家政行业，从获客转化，分享裂变，到全程的运营管理，做好“精细化、效率化、可靠化”。

第三步：门店数字化经营

# 门店数字化经营

## 门店小程序

快速搭建专属小程序

店铺模板 | 拖拽式装修 | 小程序预约/购物/会员卡

## 收银系统

电脑和手机都可收银

扫码枪收款 | 记账收款 | 挂单取单 | 会员账户

## 营销系统

数十种营销玩法，玩转快速引流和会员裂变

全民推广 | 积分商城 | 拼团 | 进店有礼

## 会员系统

精细化会员资源管理

会员档案 | 会员等级 | 会员权益 | 会员标签

## 店务系统

提高门店管理效率，降低运营成本

商品管理 | 智能预约 | 员工管理 | 通知系统





# 门店数字化经营——成交转化



## 预约服务

### 门店系统

小程序内承接转化，消费者可直接在小程序内预约服务，自动匹配上门服务人员，方便商家进行订单管理和人员管理。



### 在线订单

消费者自助选择预约需要的家政服务，满足客户不同时段的不同需求。



### 会员体系

转化新客成为储值会员，给予会员套餐优惠。

# 门店数字化经营——分享裂变



## 会员即推广员

轻松招募推广员，  
拓宽推广渠道，提升销售额



## 持续裂变

全民推广是以裂变推广的形式，  
不断扩充会员资源和流量



## 实现双向共赢

会员通过推广获得奖励，商家获得  
更多用户资源和订单



## 随时随地开团

无需专业开发，几分钟内创建  
拼团活动



## 充分利用私域流量

拼团成功即享折扣，刺激客户  
在朋友圈、微信群等渠道主动转发



## 老客带新客

开启“老带新拼团”，仅限  
新客参团，轻松解决店铺拉新难题



## 门店引流

线上拼团引流，到店自提取货。  
客户到店后二次引导消费

## 门店系统

### 推广员

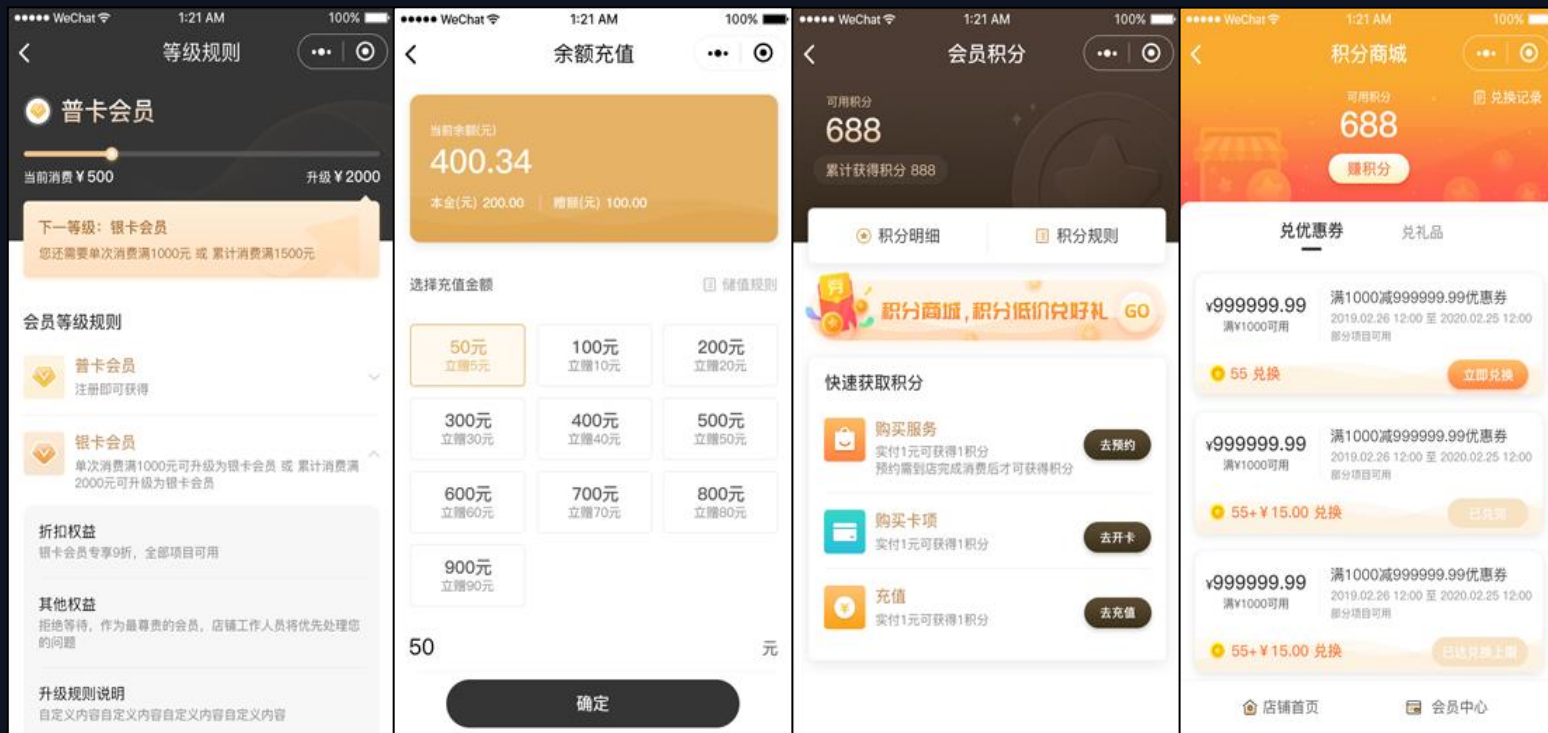
裂变必备利器，通过设置推广奖励作为激励，刺激新老顾客为门店拉客，拓展门店的推广宣传渠道，**吸纳更多会员、引导更多顾客消费。**

### 多人拼团

裂变式营销，通过低价拼团，激励会员在社交圈邀请好友一起拼团获得低价优惠购买商品。配合“老带新团”玩法，**帮助门店迅速裂变拓客。**

# 门店数字化经营——会员管理

## 掌握会员特征，提升体验加速资金回笼



会员等级

会员储值

会员积分

积分商城

## 1. 会员在线化

- 会员基本资料
- 会员服务记录
- 会员标签

## 2. 设置多重会员福利

- 会员等级折扣
- 会员储值优惠
- 会员积分换购
- 定向派发优惠券

# 门店数字化经营——经营管理




快速了解门店经营状况，缓解财务核算压力



项目消费情况

# 门店数字化经营——经营管理

快速了解门店经营状况，缓解财务核算压力

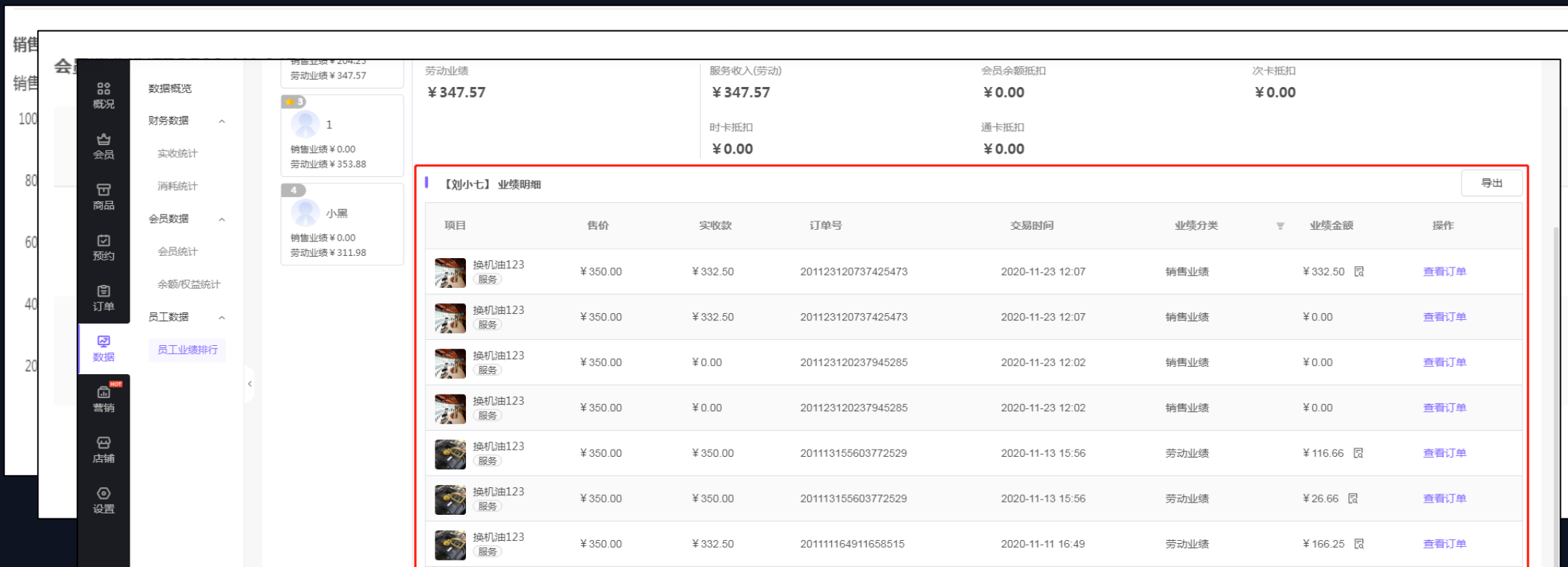
|   |                  |  |            |                      |         |
|---|------------------|--|------------|----------------------|---------|
| 销售<br>销售<br>100<br>80<br>60<br>40<br>20 | 会员消费排行TOP10（按金额） |  |            |                      |         |
|   | 排名               | 会员名  | 消费次数/总金额   | 余额消费                 | 实付类消费   |
|   | 1                |  露 188    | 2次/¥960.00 | ¥0.00<br>含赠额：¥0.00   | ¥960.00 |
|   | 2                |  111 155  | 3次/¥105.60 | ¥105.60<br>含赠额：¥5.60 | ¥0.00   |
|   | 3                |  111 13 | 2次/¥105.60 | ¥0.00<br>含赠额：¥0.00   | ¥105.60 |

项目消费情况

会员消费排行

# 门店数字化经营——经营管理

快速了解门店经营状况，缓解财务核算压力



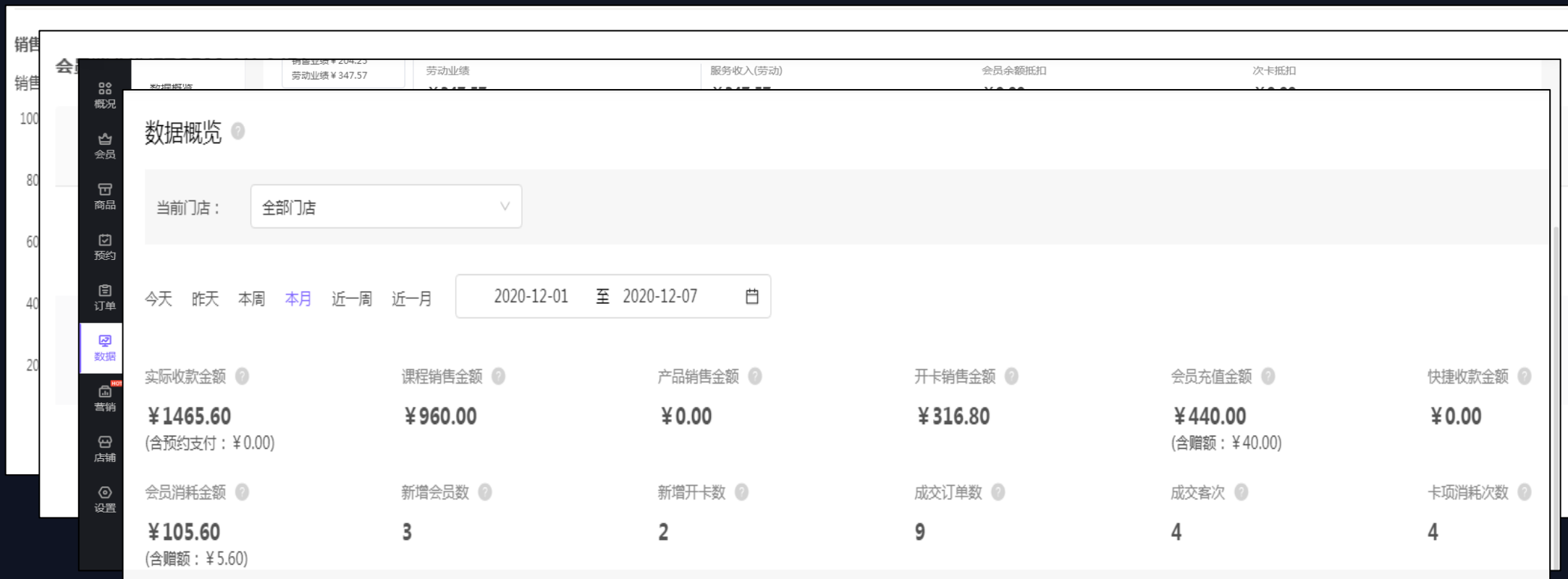
项目消费情况

会员消费排行

员工业绩排行

# 门店数字化经营——经营管理

快速了解门店经营状况，缓解财务核算压力



项目消费情况

会员消费排行

员工业绩排行

多门店数据统计

# 课程回顾



万亿级的市场空间，如何**抢夺足够流量**？  
**打造品牌流量入口**

找人留人都困难，如何**维护好与“人”的关系**？  
**搭建及运营私域流量**

一切靠人工，如何**“精细化、效率化、可靠化”**？  
**门店数字化经营**

## 打造品牌流量入口



企业品牌官网



企业门店小程序



企业品牌社群

## 私域流量的搭建及运营

### 私域搭建



企微活码

企业查询

智能名片

自动拉群

文章/海报/视频

趣味游戏

炫酷传单

### 私域运营



群运营神器

聊天工具栏

企微群发

文章/海报/视频

趣味游戏

炫酷传单

.....

## 门店数字化经营



收银系统

会员系统

门店小程序

营销系统

店务系统

A silhouette of a person in mid-air, jumping over a hurdle during a track and field event. The scene is set against a sunset sky, with other athletes visible in the background.

**JUST DO IT**