


微商行业

行业困境以及 解决方案



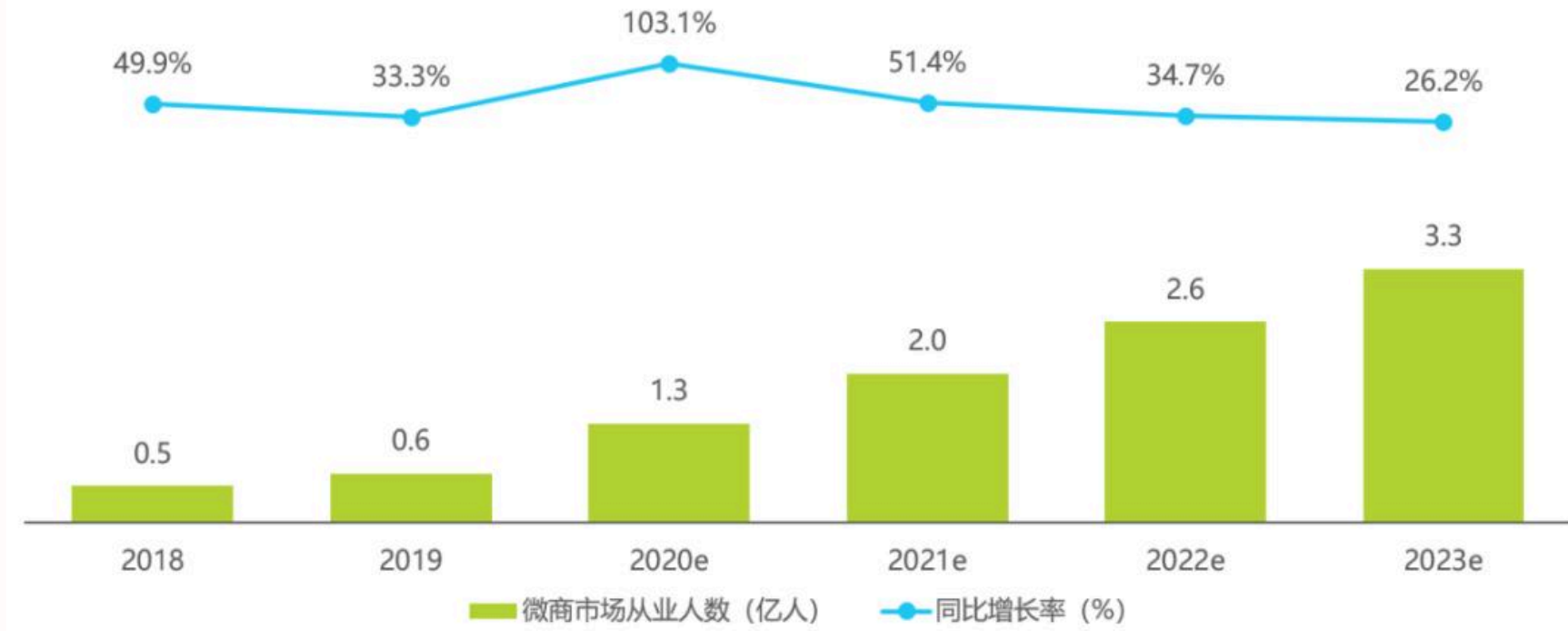


行业数据

行业规模趋势

微商市场的不断升温为社会创造更多的经济效益和就业机会，符合互联网新经济的发展趋势。一方面，中国微商市场交易规模持续攀升，2019年已超两万亿，而预计2020年更是以110.2%的同比增长率，实现超过五万亿的交易规模。另一方面，微商市场的发展也带动了更多的灵活就业和分时就业的机会，2019年中国微商市场从业人数达0.6亿人，预计2020年从业人数将增加至1.3亿，其中也有很多待业人员通过微商实现个人和家庭收入。

2018-2023年中国微商市场从业者数量

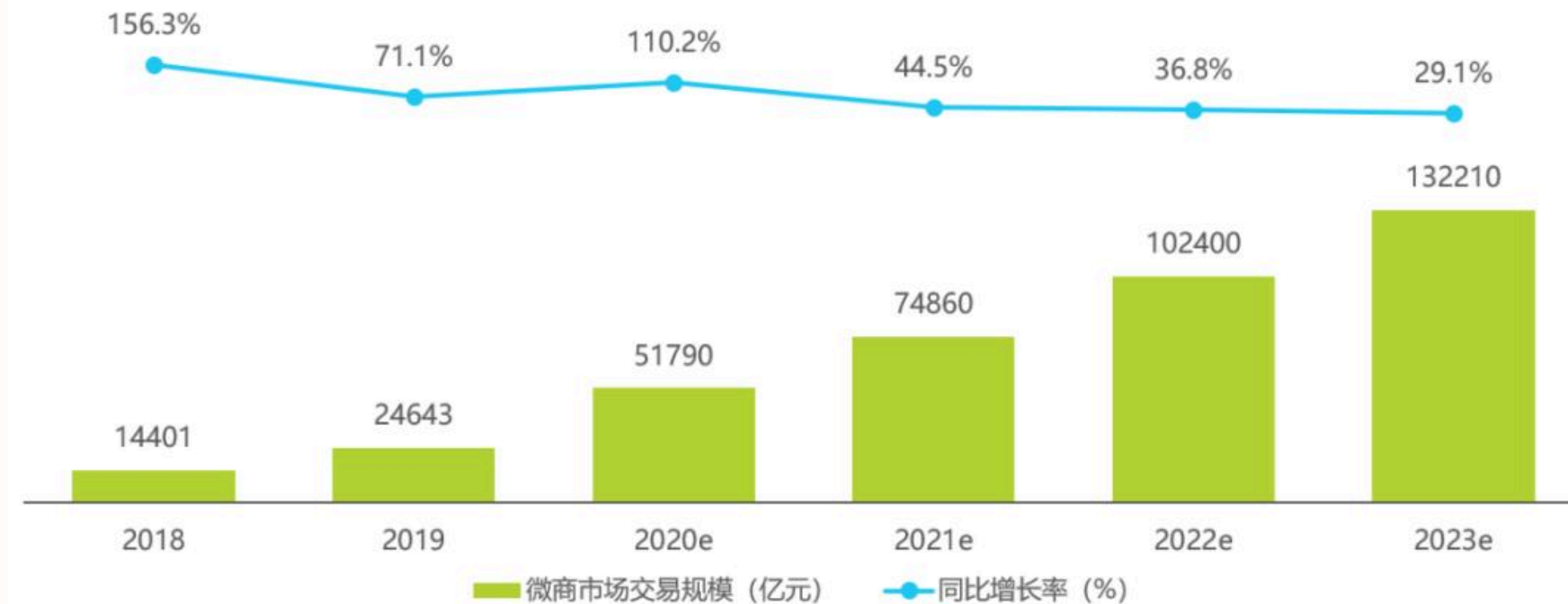


注释：包括个人、小微企业以及大型品牌方相关营销团队等参与社交生态下的微商销售模式的人员。
来源：结合行业访谈及艾瑞统计预测模型估算。

©2021.4 iResearch Inc.

www.iresearch.com.cn

2018-2023年中国微商市场交易规模



注释：所有基于社交生态的微商销售模式带来的交易总额，包括个人、小微企业以及大型品牌方通过微商销售模式进行的交易行为。
来源：结合企业公开财报、行业访谈及艾瑞统计预测模型估算。

©2021.4 iResearch Inc.

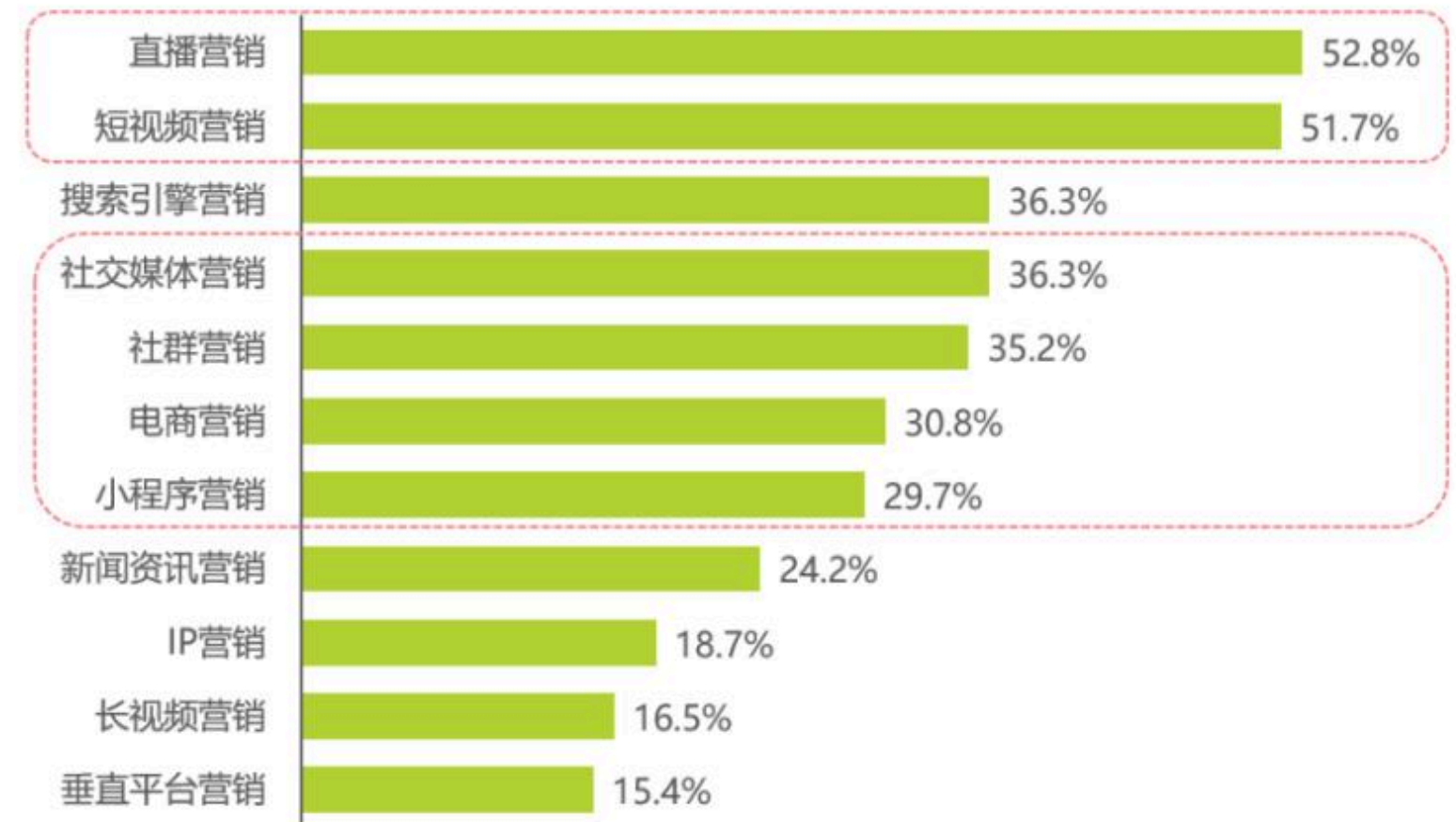
www.iresearch.com.cn

行业营销趋势

社交互联网生态发展愈加成熟，电商、社交等平台在分销模式和带货场景上的布局和玩法不断丰富与创新。一方面，社交生态平台通过不断推出更多的功能支持和政策扶持，深化自身在电商生态布局；另一方面，电商平台也尝试通过推出独立产品等方式，增加自身的社交属性。在各大平台方的竞争之下，微商模式已经有了比较成熟的生长环境。尤其是依托各类社交生态平台和电商平台成长起来的微商市场服务商不断发展，也进一步反哺平台进行赋能，推动平台的微商布局建设。

社交电商的营销预算分配将更加注重直播、短视频等新媒体的使用，同时保持对搜索引擎、社交媒体等传统网络营销渠道的投入。社区营销和电子商务营销也将成为重要的增长点，小程序的广泛应用将进一步增强社交电商的灵活性和用户体验。

2020年中国品牌方未来一年增加预算的线上媒体营销类别



注释：90个品牌方参与调研获得。
样本：N=90；于2020年5月通过CMO训练营平台调研获得。

行业困境以及挑战



低收入

销售渠道有限

对于旨在吸引更多客户、提升客户体验并最终增加收入的企业来说，拓展销售渠道至关重要。依赖单一渠道会限制销售增长和客户覆盖范围，这突显了多元化销售渠道实现这些目标的重要性。通过多元化销售渠道，企业可以更广泛地触达潜在客户群体，提供更多选择和便利，增强市场竞争力并实现持续增长。

客户留存率低

留住客户对于稳定收入、成本效益和积极口碑营销至关重要。通过保持客户的忠诚度和持续交易，可以提升客户的终身价值，获得宝贵的改进反馈，并加强品牌的声誉。这种持续的关系有助于支持企业的可持续增长，确保长期业务成功和市场竞争优势。

高成本

日常运营效率低

实现运营效率是企业面临的一项重要挑战。这不仅涉及降低成本和优化资源利用，还包括在快速变化的市场环境中保持客户满意度和市场竞争力。有效的运营管理可以帮助企业更高效地组织和分配资源，优化生产流程和服务交付，从而提升整体效能并降低运营成本。

缺乏电商网站

社交商务在很大程度上依赖于社交媒体平台，然而这些平台的定制选项有限，可能会限制企业吸引更多潜在客户的能力。通过创建自己的电子商务网站，您可以突破这些限制，从竞争对手中脱颖而出，显著提升客户体验。自定义的电子商务网站能够为客户提供更个性化、更专业的购物环境，使其更容易找到所需产品，完成安全支付，并获得高质量的客户服务。这不仅增强了品牌的专业形象，还能够增加客户的忠诚度和满意度，为企业带来更多的销售机会和业务增长。

行业解决方案

解决方案

01

电子商务网站

02

客户关系管理系统

03

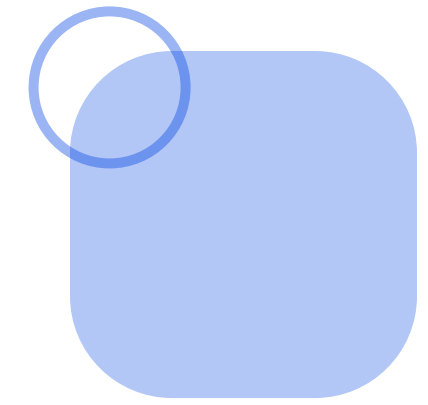
电子邮件营销

04

人力资源管理系统

05

内部协作平台



相关数据



根据数据统计，使用电商平台的企业增加了约30%的销量。



利用CRM软件的企业销售额增加了29%，销售生产力增加了34%，销售预测的准确性增加了42%。

超过91%的十人以上规模的企业都在使用CRM系统



87%的销售人员选择电子邮件营销。

电子邮件营销是全球第二大的内容发布方式



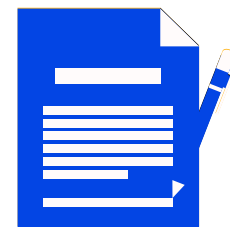
根据数据统计，一个良好的人力资源管理系统（HR系统）决定了25%您提供满意结果的能力。



根据数据统计，从2019-2021年，公司职员使用协作平台的比例上升了44%。

电子商务 平台

电子商务平台拥有包括分析报告，客户支持，订单以及库存管理，采购，营销在内的所有核心业务功能，且所有功能均集成到一个统一的解决方案中，可帮助改善协作，协调运营流程，并对整个企业范围内的数据提供实时可见性。



自定义网站

电子商务网站可根据浏览和购买历史提供个性化推荐，从而提高客户满意度和忠诚度。



整合社交媒体优势

将评论、评级和分享选项等社交媒体元素结合起来，有助于建立品牌信任，并通过社交媒体直接吸引潜在客户。



数据分析

电子商务平台提供有关客户行为、偏好和销售趋势的宝贵分析，使企业能够做出明智的决策并调整营销策略。



运营自动化

电子商务平台能够帮助实现库存管理、订单处理和客户支持等各种业务流程的自动化，从而提高了整体运营效率。

如果不使用电子商务平台...

1

丧失品牌信任

一般来说，客户通常更倾向于选择那些在各个方面都展现出高专业水平的品牌，因为这能给他们带来更多的信心和更好的服务体验。而只使用社交媒体会的品牌会显得不够专业，降低客户对品牌的信任度。

2

令人失望的购物体验

社交媒体平台在功能和定制化方面存在局限性，难以满足客户对专业购物体验的期望。此外，依靠社交媒体进行销售，企业难以全面掌控客户数据和交易过程，从而影响服务质量和客户满意度。

3

低下的运营效率

订单管理、库存跟踪和客户服务的人工流程容易导致错误、延误和工作量增加。这些问题不仅降低了运营效率，还可能影响客户满意度和品牌信誉。



客户管理系统 (CRM)

CRM客户管理系统是一套数字化的软件系统，旨在帮助企业管理与客户的关系和互动。它的核心理念是通过有效的客户关系管理，提升客户满意度和忠诚度，进而驱动企业销售增长和利润提升。

CRM系统的主要功能包括但不限于客户数据的收集、存储和分析，客户互动的跟踪，销售过程的管理以及客户服务和支持的提升。这些功能通过整合客户信息，使企业能够全面了解客户的需求和行为，从而制定更有效的销售策略和营销计划。

01

简化销售流程

客户关系管理系统可自动执行任务和提醒，将团队从手工操作中解放出来，最大限度地减少人为错误。这将提高效率和准确性，使团队能够专注于更有影响力的任务。

02

改进绩效管理

客户关系管理系统可帮助您跟踪和分析所做的努力，确定最有效的渠道和战略，优化预算和资源，提高投资回报率。最终，它们有助于建立更牢固的客户联系。

03

更好地细分客户

客户关系管理系统可根据客户的独特特征和行为对其进行细分，从而使您能够更深入地了解客户。这种功能使您能够提供更加个性化的产品和服务，以满足客户的个性化需求。

04

加强数据保护

客户关系管理系统采用了加密、访问控制和审计日志等先进的安全措施，以保护客户关系管理的敏感数据不被泄露和未经授权的访问。

如果没有可靠的CRM系统...



客户数据混乱无序

和CRM系统不同，Excel几乎没有办法跟踪谁填写了哪个字段，也无法确保所有数据都以正确的格式输入。如果销售人员每次都需要弄清楚数据的位置以及格式，这无疑会大大降低他们工作的效率，最终影响到企业的正常运营。



销售流程不一致

每个销售人员都可能有自己的规则，如果没有一个完善的CRM系统进行整合，可能会使整个销售过程变得混乱且效率低下。如果没有统一的销售渠道，就不可能为每笔交易制定行动计划，管理层也就无法按时准备和批准合同，不仅会延长销售周期而且还会损害品牌声誉。



无法跟踪销售业绩

没有CRM，销售团队的表现就只能通过猜测去衡量。不知道谁达到了他们的目标，线索转换的速度有多快，或者有多少潜在的交易被遗漏。这就像在没有地图的迷宫中穿行：知道有一个最终目标，但不确定如何实现它。

电邮营销

电子邮件营销平台主要为用户提供邮件设计、发送、跟踪和报告等功能。这类平台使企业可以创建吸引人的邮件，有效管理联系人列表，自动发送邮件，同时还能提供关于邮件打开率、点击率和转化率等重要数据。



高顾客转化率

电子邮件营销中精确的受众定位和个性化的内容可以引导客户采取特定行动，如购买或注册，从而大大提高转化率。



周全的衡量措施

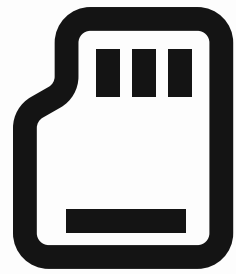
电子邮件营销为企业提供了跟踪打开率、点击率和转化率的分析工具，帮助企业评估营销活动的效果并完善未来战略。



精准的目标受众

电子邮件营销可让企业根据受众的行为、兴趣和过去的购买记录锁定目标受众，从而增强信息的相关性，提高客户参与度和转化率。

如果不使用电子邮件营销？



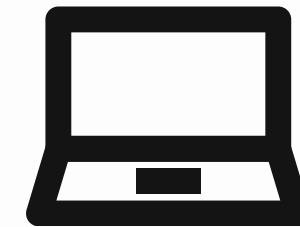
营销效率低下

如果没有自动化，您可能需要额外的员工来管理电子邮件营销任务，从而导致运营成本上升，降低营销工作的整体效率。



更高的风险

人工流程会增加出错的可能性，例如向不正确的细分市场发送电子邮件或未能准确更新订阅者名单。



长期的客户管理

管理电子邮件列表需要付出努力。这包括定期清理不活跃的订阅者和更新联系方式。高效的电子邮件营销系统有助于实现列表管理自动化，让您可以提前规划内容。



人力资源系统

人力资源系统是用于人力资源管理的软件信息系统，可以提供各种人力资源管理和开发的功能模块，如员工信息管理、工资管理、培训管理、绩效考核等。人力资源系统可以通过信息技术手段为企业提供人力资源解决方案，结合企业先进的人力资源实践或理念以及人力资源信息化建设。

01

提高运营效率

人力资源系统通过优化人员配置水平以及将技能与特定项目或任务相匹配，支持更好地利用资源。确保将具备适当技能的适当人员分配到适当的工作岗位，从而最大限度地提高效率，降低不必要的成本。

02

简化招聘流程

人力资源系统使您能够更快、更有效地识别、评估和聘用合适的候选人。这不仅能缩短招聘时间，还能提高新员工的整体素质，促进企业的成功和发展。

03

提高绩效管理

人力资源系统有助于在管理人员和团队之间形成及时和建设性的反馈回路。这种持续的反馈机制能促进员工的发展和参与，并能及时纠正和改进工作。

如果没有人力资源系统...

难以扩大运营规模

随着企业的发展，人工管理人力资源职能变得越来越复杂和难以为继，从而阻碍了企业有效扩大运营规模的能力。这种复杂性不仅增加了管理成本，还可能导致错误和延误，影响企业的整体效率和竞争力。

招聘效率低下

如果没有人力资源系统，招聘过程可能会变得混乱而缓慢，这对跟踪申请人、安排面试以及有效管理与候选人的沟通都是一个挑战。缺乏系统支持的招聘流程容易导致信息丢失、重复操作和沟通不畅，进而影响招聘效率和候选人体验。

有限的分析和报告

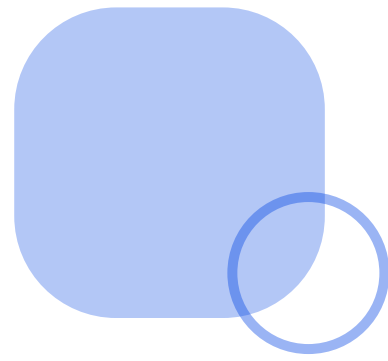
高效的人力资源系统可以通过分析和报告提供有价值的见解。如果没有这样的系统，在劳动力管理和规划方面做出以数据为导向的决策将变得十分困难。缺乏数据支持的决策过程可能导致资源浪费、效率低下和战略失误，进而影响企业的长远发展。

生产力降低

效率低下的人力资源流程会拖慢运营速度，降低整体生产率，因为人力资源员工需要花费更多时间在行政任务上，而不是专注于战略举措。这样的情况不仅浪费了人力资源的潜力，还可能影响企业的竞争力和创新能力。

内部协作平台

协作平台通过多种方式为您的团队提供高效协作、实时沟通、集中管理和促进创新等优势，显著提高团队的生产力和竞争力。这些平台能够整合项目管理工具、共享文档编辑、视频会议和即时通讯，使团队成员能够无缝合作、快速解决问题，并持续优化工作流程，从而推动企业的整体成功。



01

中央文档管理

内部协作平台将团队的所有文档、数据和通信记录集中在一处。这样，每个人都能轻松查找和访问所需的信息，防止信息孤岛，减少重复工作。

02

项目进程管理

内部协作平台通常配有项目管理工具，可帮助团队跟踪进度、分配任务和设定截止日期。这可确保项目按时完成，并加强整体管理。

03

流程透明化

内部协作平台透明地显示任务进度、项目状态和工作成果。这能让团队成员和管理层及时了解情况，以便及时调整和优化。



如果缺乏完善的协作平台...

01.

信息沟通不及时：

有关市场趋势、客户偏好或监管变化的重要信息可能无法及时传递给相关人员，从而可能导致错失良机或出现合规问题。

02.

线上工作的延误：

线上工作的兴起需要强大的协作工具。想象一下，在一家保险公司里，理赔人员是远程工作的。如果没有一个平台，他们在与承保人、代理人和法律团队协调时就会遭遇困境。理赔工作的延误会对客户满意度和运营效率产生不利影响。

03.

管理困难：

管理者可能会发现，如果没有一个集中的平台，协调工作、提供指导和监控进展都变得非常困难。缺乏集中化的工具，管理者难以实时掌握团队动态，及时分配任务，并有效跟踪项目进度。这不仅影响工作效率，还可能导致团队沟通不畅和目标未能达成。

WE ARE HERE TO

Bring Your Idea To Reality

Kaida Lin

kaida.lin@raznameh.org

