2020 年 11 月 1 日 星期日
责编：袁红兵 美编：梅文刚
企業家日報 ENTREPRENEURS' DAILY

“八成大学生支持”的国货要再接再厉

■ 戴先任

据中国青年报报道，如今在我国消费市场，80 后、90 后已成为主力军，Z 世代(1995—2012 年出生的人)人群正在大踏步进入。2017 年，国务院批准 5 月 10 日为中国品牌日，一大批“国货之光”如雨后春笋般涌出，在强大的内需驱动与国人日渐强大的自信下，更多中国产品成为国民好货，获得国人、尤其是年轻群体的认可。

近日，有媒体面向全国高校 998 名大学生展开问卷调查，结果显示，79.83%受访大学生愿意支持国货。近八成受访大学生愿意支持国货，是国货越来越受欢迎的一个佐证。实际上，国货不仅在大学生消费群体中流行，其他年龄段的消费群体也越来越青睐于国货，不少国货品牌越来越被广大消费者贴上了“时髦、高端”的标签。

在较长时间内，不少消费者心目中的国货是“价廉物不美”的“低端货”代名词，没能占据国内的高端市场，一些消费者更青睐于进口产品。而近年来，国货的品质、性能与价值都有显著提升，越来越多的中国品牌开始占据高端市场，受到消费者的欢迎。国内消费者越来越喜欢国货，不仅是“支持国货”的情感流露，更多在于一种理性选择。是国货崛起了，国货在质量、性能、性价比等各方面越来越能与进口产品相“抗衡”，甚至优于对方，让消费者用脚投票，成了国货的拥趸。

国货不仅在国内越来越受欢迎，在国外消费市场，也越来越有举足轻重的地位。“国货出海”，越来越多的国产品牌走出去了，不少国外消费者也喜欢上了中国品牌，让不少中国品牌也逐渐成了“国际知名品牌”。

不过既要看到国产品牌取得的成绩，也要看到中国品牌在一些领域仍然与国际知名品牌的差距较大。在高端市场，一些进口品牌仍然地位牢固，为国产品牌所难以撼动。一方面，“已自强”的国货还要变得更强，百尺竿头，更进一步；另一方面，中国品牌更要看到自身存在的短板，再接再厉，继续砥砺前行。

“国货当自强”，这个过程不会一蹴而就，还有漫漫长路要走。总体而言，国产品牌仍要在突破核心技术、提升品质、提升性价比等方面着力。

而在对待国外品牌态度上，从消费者到国内企业，也要抱有理性态度，要看到“是强大的对手让自己变强”。国产品牌与国产品牌之间，国产品牌与进口品牌之间，要形成你追我赶的良性竞争态势，不能戴有色眼镜看待甚至攻击对方。这样才能构建更为成熟的消费市场，也才有利于国产品牌的长远发展，有利于保护好广大消费者的正当权益。

别把社群运营做成客服

■ 十里村

这几年，随着微商、超级用户、私域流量等模式的兴起，加速了社群运营成为企业运营的标配。

社群运营这个岗位一时间成了求职领域的香饽饽，但企业也发现社群运营的人越来越难招了。招来的人，不仅留不住，而且产出也很低。而作为那些想在社群运营领域里干点事情的人，往往在入职以后，发现岗位的工作，与自己实际想要的有很大差异。

别把社群运营做成客服

之所以有如此情况发生，很重要的一个原因就是：企业把绝大多数社群运营人员当成了客服，甚至连老板自己都做成了客服。社群运营中，至少有以下三种场景会发生：

a、老板会指挥你在 10 个甚至更多的微信群里面推送消息；

b、老板会主动在群里面回答用户的问题，乐此不疲；

c、老板会手动在工作群、会员群“艾特”你，要求你解答或处理用户的问题；

这样的事情几乎是每天发生的，所以稍微时间一久，你就变成了在群里面宣布规则、发布通知、解答问题的社群客服了。

而一旦群多了以后，你会发现自己的工作时间变成了“007”，手机不离手，盯着微信群。十分辛苦劳累的工作，不仅没有得到表扬，反而还会因为回复不及时，有广告，被老板批。这是很多初级社群运营的选手，包括一些不懂社群运营的老板，经常会犯的错。当然，这种错误老板肯定是不会承认的。

社群运营的核心目的

一旦你在这样的工作中，做了几个月甚至半年的时间，你自己就会产生嫉妒天赋的心理。甚至对微信群的用户产生厌恶之情，讨厌他们的提问、求助、反馈等等。

如果真的把社群运营当成了客服，这样的心理反应也极其正常。因为社群运营本来就是不是客服，也不是高级客服。

那么，做社群运营，目到底是什么呢？把它归纳为以下三点：

1、社群拉新

既然要做社群，首先就得考虑，社群成员从何处来？

是从已有平台、产品的用户里面进行转化，还是要重新寻找种子用户再进行培养、裂变。

社群拉新是一切流量、运营、交易的前提。

2、成员留存

当你干方百计地把社群用户组织在一起，接下来就要思考，拿什么东西留住他们。

核心回归到一点，你的社群价值是什么，你将提供什么样的社群服务。社群不等于微信群，所以不是你拉了一个微信群，就有人会愿意留下来玩甚至是付费。

社群运营，其实也是一种价值上兑现交付。

3、付费转化

不同类型的社群，在转化上目的上不同的，主要分为两点：

a、直接转化

如果你是做消费型社群，你需要先把用户引流到微信群，然后通过各种运营手段，让用户在社群里面付费、分享。

b、间接转化

如果你是做行业相关社群，用户会先付费加入社群，再通过运营让社群用户进行续费、转介绍、消费其他周边产品。

总之，所有社群运营的目的只有一个，用户买单购买你提供的产品、服务。而三个核心环节，在社群运营中是一个持续的、闭环的过程。所以真正有价值的社群，是具有持续性的。

死群不代表社群死，群只是社群运营中的一个载体而已。

社群运营的具体手段

既然社群运营的职责就是实现社群组织的拉新、留存和转化，那么，具体的表现手段是什么呢？把它归纳为核心的两点：

1、活动运营

无论你是购物消费型的社群，还是垂直的兴趣类社群，你要做的事情，就是让社群成员在整个交付周期里面，体验到你提供了哪些活动。

a、特价活动

比如在宝妈社群里面，每逢电商大促，或者是社群固定的时间段，就会有各种满减、满赠等秒杀特价活动。

b、分享活动

对于美妆、育儿相关的兴趣社群，可能每月都会有达人篇亮来分享相关的知识。如果你是在企业家社群，那每周或每月的企业家思想汇肯定是少不了的。

c、线下活动

线下活动是社群运营活动中，交互感、仪式感最强的表现形式。运营好的资源型社群可能每周都有，而一般的社群可能每月或每季度都有一场。

其实，对于具体活动的表现形式是要根据社群本身的定位来设定的，一个美食型的社群，可以做食品推荐、健身减肥、线下探店、美食教学等活动。

一个创业型的社群，可以邀请嘉宾分享创业经验，其也可以是创业必修课的培训，还可以是线下资源的对接大会。

2、内容运营

社群拉新或裂变，很重要的抓手，就源自内容的输出。作为社群的成员、除了参加活动外，在这个过程中还看到了什么？

a、硬核干货

对于成长型、兴趣型、资源型社群，对于社群内提供硬核干货的需求很大。

可以是一份行业报告，可以是一篇深度解析的文章，还可以是每周一次的课程分享。

总之，除了让社群成员动手动脚，更要动脑。

b、品宣推广

做社群既要对内，也要对外。

对外的目的就是为了“秀肌肉”。

当然，“秀肌肉”要带着社群成员一起秀，让他们有参与感和荣誉感。

比如针对会员做专访，邀请会员做分享，把会员资源对外宣传，邀请社群成员一起来做一件事情。可能是一起出本书、一起徒步、一起出本日历，一起做次公益。这些都是内容的来源，也是为社群做品宣的手段。

社群成员，只有在社群中，可看，可做，可学，才会有收获感。个人觉得，取决于社群成员的去留的关键因素，除了大家提及的仪式感、参与感、荣誉感、归属感以外，我觉得最后都归为一点，就是社群用户有没有收获感——

购物型社群的成员有没有领到优惠，买到便宜好货；

资源型社群的成员有没有进行资源的对接和信息的获取；

无论你是社群的成员有没有在个人认知、技能方面获得突破。

所以，如何通过活动、内容形式的输出，让社群成员在整个交付周期里面，体验到你提供了哪些活动。

a、特价活动

比如在宝妈社群里面，每逢电商大促，或者是社群固定的时间段，就会有各种满减、满赠等秒杀特价活动。

b、分享活动

对于美妆、育儿相关的兴趣社群，可能每月都会有达人篇亮来分享相关的知识。如果你是在企业家社群，那每周或每月的企业家思想汇肯定是少不了的。

c、线下活动

线下活动是社群运营活动中，交互感、仪式感最强的表现形式。运营好的资源型社群可能每周都有，而一般的社群可能每月或每季度都有一场。

其实，对于具体活动的表现形式是要根据社群本身的定位来设定的，一个美食型的社群，可以做食品推荐、健身减肥、线下探店、美食教学等活动。

一个创业型的社群，可以邀请嘉宾分享创业经验，其也可以是创业必修课的培训，还可以是线下资源的对接大会。

2、内容运营

社群拉新或裂变，很重要的抓手，就源自内容的输出。作为社群的成员、除了参加活动外，在这个过程中还看到了什么？

a、硬核干货

对于成长型、兴趣型、资源型社群，

以个人员由于保险不善遗失了来福人寿保险股份有限公司颁发的保险中介从业人员执业证书，现特声明作废：

姓名	执业证号(九)
徐宏	0200151000000020171603
陈家荣	0200151000000020171612
陈家荣	0200151000000020171614
程俊	0200151000000020171615
程俊华	0200151000000020171700
杨应民	0200151000000020171707
张勇	0200151000000020171479
王经之	0200151000000020171814
姜登荣	0200151000000020171399
胡应新	0200151000000020172578
胡应成	0200151000000020172767
王文	0200151000000020171833
文艺	0200151000000020171892
程传会	0200151000000020172687
刘国强	0200151000000020171965
王五仓	0200151000000020172647
吴大得	0200151000000020172404
何文强	0200151000000020172414
何文强	0200151000000020172415
刘国强	0200151000000020171778
杨国伟	0200151000000020172880
杨国伟	0200151000000020171913
李建宏	0200151000000020172633
吴小龙	0200151000000020172623
张成功	0200151000000020172791
王强	0200151000000020172607
王强	0200151000000020172688
李明	0200151000000020172689
李强	0200151000000020171036
王强	0200151000000020171132
王强	0200151000000020172461
陈正春	0200151000000020172641
陈正春	0200151000000020172644
王国海	0200151000000020171809
王国海	0200151000000020172643
杨国强	0200151000000020172563
杨国强	0200151000000020172566
刘国强	0200151000000020171420
刘国强	0200151000000020172412
刘国强	0200151000000020171323
刘国强	0200151000000020171315
李国强	0200151000000020171307
刘国强	0200151000000020171921
刘国强	0200151000000020171924
刘国强	0200151000000020172174
刘成龙	0200151000000020171855
刘成龙	0200151000000020171846
刘国强	0200151000000020171346
杨成龙	0200151000000020171750
杨成龙	0200151000000020171261
杨成龙	0200151000000020171647
杨成龙	0200151000000020171680
杨成龙	0200151000000020171681
杨成龙	0200151000000020172363
杨成龙	0200151000000020172062
杨成龙	0200151000000020171473
杨小春	0200151000000020172705
刘国强	0200151000000020171995
刘国强	0200151000000020171743
刘国强	0200151000000020172012
刘国强	0200151000000020171735
刘国强	0200151000000020172220
刘国强	0200151000000020172246
刘国强	0200151000000020172262
刘国强	0200151000000020172279
刘国强	0200151000000020172287
刘国强	0200151000000020172326
刘国强	0200151000000020172336
刘国强	0200151000000020172383
刘国强	0200151000000020172406
刘国强	0200151000000020172414
刘国强	0200151000000020172684
刘国强	0200151000000020171006
刘国强	0200151000000020160585
刘国强	0200151000000020172482
刘国强	0200151000000020171603
刘国强	0200151000000020171604
刘国强	0200151000000020172730
刘国强	0200151000000020171773
刘国强	0200151000000020172463
刘国强	0200151000000020176676
刘国强	0200151000000020171072
刘国强	0200151000000020171048
刘国强	0200151000000020172460
刘国强	0200151000000020172690
刘国强	0200151000000020171055
刘国强	0200151000000020172968
刘国强	0200151000000020172659
刘国强	0200151000000020171192
刘国强	0200151000000020171060
刘国强	0200151000000020171230
刘国强	0200151000000020171352
刘国强	0200151000000020171353
刘国强	0200151000000020174982
刘国强	0200151000000020176796
刘国强	0200151000000020171064
刘国强	0200151000000020171264
刘国强	0200151000000020171256
刘国强	0200151000000020171424
刘国强	0200151000000020171408
刘国强	0200151000000020171980
刘国强	0200151000000020171481
刘国强	0200151000000020171667
刘国强	0200151000000020171619
刘国强	0200151000000020173066
刘国强	0200151000000020174139
刘国强	0200151000000020173425
刘国强	0200151000000020173423
刘国强	0200151000000020173441
刘国强	0200151000000020173265
刘国强	0200151000000020173266
刘国强	0200151000000020174376
刘国强	0200151000000020174384
刘国强	0200151000000020171328
刘国强	0200151000000020174385
刘国强	0200151000000020174345
刘国强	0200151000000020174346
刘国强	0200151000000020174377
刘国强	0200151000000020174616
刘国强	0200151000000020171027
刘国强	0200151000000020171117
刘国强	0200151000000020172125
刘国强	0200151000000020172133
刘国强	0200151000000020172168
刘国强	0200151000000020172192
刘国强	0200151000000020172326
刘国强	0200151000000020175213
刘国强	0200151000000020175225
刘国强	0200151000000020180405
刘国强	0200151000000020172644
刘国强	0200151000000020172449
刘国强	0200151000000020180147
刘国强	0200151000000020172431
刘国强	0200151000000020172412
刘国强	0200151000000020172697
刘国强	0200151000000020180442
刘国强	0200151000000020171656
刘国强	0200151000000020171657
刘国强	0200151000000020172741
刘国强	0200151000000020172928
刘国强	0200151000000020180805
刘国强	0200151000000020171792
刘国强	0200151000000020171750
刘国强	0200151000000020171733
刘国强	0200151000000020171784
刘国强	0200151000000020171681
刘国强	0200151000000020172363
刘国强	0200151000000020172062
刘国强	0200151000000020180102
刘国强	0200151000000020178319
刘国强	0200151000000020178142
刘国强	0200151000000020176458
刘国强	0200151000000020171678
刘国强	0200151000000020171768
刘国强	0200151000000020180067
刘国强	0200151000000020176163
刘国强	0200151000000020180075
刘国强	0200151000000020178219
刘国强	0200151000000020180091
刘国强	0200151000000020180139
刘国强	0200151000000020180198
刘国强	0200151000000020180206
刘国强	0200151000000020176388
刘国强	0200151000000020176467
刘国强	0200151000000020176415
刘国强	0200151000000020176370
刘国强	0200151000000020180180
刘国强	0200151000000020176873
刘国强	0200151000000020178860
刘国强	0200151000000020178937
刘国强	0200151000000020178938
刘国强	0200151000000020173857
刘国强	0200151000000020178975
刘国强	0200151000000020178911
刘国强	0200151000000020178011
刘国强	0200151000000020178083
刘国强	0200151000000020178084
刘国强	0200151000000020178183
刘国强	0200151000000020176230
刘国强	0200151000000020180087
刘国强	0200151000000020176569
刘国强	0200151000000020180866
刘国强	0200151000000020180933
刘国强	0200151000000020180920
刘国强	0200151000000020180993
刘国强	0200151000000020171830
刘国强	0200151000000020178928
刘国强	0200151000000020171094
刘国强	0200151000000020171095
刘国强	0200151000000020171074
刘国强	0200151000000020171094
刘国强	0200151000000020171109
刘国强	0200151000000020171117
刘国强	0200151000000020171133
刘国强	0200151000000020171176
刘国强	0200151000000020171416
刘国强	0200151000000020171417
刘国强	0200151000000020176