



编者按:5月30日,上海秉钧网络科技有限公司召开新闻发布会,正式推出国内首款微信营销产品——微信宝。5月28日,亚洲最受关注的国际性厨卫展会——第十八届上海厨卫展开幕,本次展会以强力推广微信营销为未来的营销发展趋势做出了诠释。目前,微信营销外包正在悄然形成一个产业。就在微信营销被众多企业越来越熟识的时候,微信营销所带来的机遇和危机也日渐浮出了水面。

微信营销 爱恋纠结恨念的博弈

A 爱恋 熟人圈子的营销“新宠”

5月28日开幕的第十八届上海厨卫展上,微信推广展示了强劲势头。记者在很多企业的展位上都看到,参展橱柜、卫浴企业在展出的产品上都打上了二维码,只要拿手机扫一扫,就可以详细地了解该款产品。这表明企业已经认识到了微信推广的快速、便捷、高效等优势,纷纷打出微信促销活动,聚集大量的观展商。一橱柜品牌负责人向记者介绍:“微信作为一种低成本推广平台,既方便又快,而且覆盖面广,可以直接对接消费者”。微信,正成为企业的营销新宠。

二维码“扫一下”就能获得优惠券,无聊时“调戏”下微信商家账号获得有趣回复,在微信上玩“一站到底”还能抽到大奖……继电子邮件、社交网络、微博之后,微信沟通逐渐成为商家管理客户关系、与客户交流、成为市场分析、产品推广甚至直接促成下单购买的最佳平台之一。

自从去年8月微信开通公共账号认证之后,大小商家跃跃欲试,专门从事微信营销的代理公司层出不穷。微信的客户关系管理为何与众不同?与以往网络渠道不同的“强关系”营销能走多远?

熟人关系天然信任:
“亲,找我聊天吧?”

“本美女小二在这里恭候你很久啦!”只要关注了一家购物网站在微信上的公共账号,用户就会收到这样的问候短信。咖啡连锁品牌“星巴克”还推出“自然醒”活动,

只要用户用微信表情表达心情,星巴克就会根据此心情,用《自然醒》专辑中的音乐回应用户。保洁公司飘柔品牌的公众账号更是号称“会唱歌、会聊天、会玩游戏”,有客服人员一对一地与用户进行“真人对话”。

“微信是基于熟人圈子的通讯工具,用户有一种天然的信任关系,这样的平台销售转化率必然会更高。”中国电子商务研究中心主任曹磊告诉记者。

专门为企业提供微信营销产品和服务的微信海公司的监测数据显示,一些做得好的微信公共账号,活跃度可以达到1比10,也就是每天1万个粉丝的互动量可以达到10万。微信海CEO程小永说:“这就像你手机里的联系人,你和他联系的频次就代表了你们的关系,关系很深厚的话,你推荐的产品他就很容易接受。”

据了解,企业以往的客户关系管理,往往不过于掌握一部分客户的手机号、邮箱地址、生日等等信息,好多人被各种促销短信和垃圾邮件扰得叫苦不迭,还有用户把这些促销邮箱拉入“黑名单”,或者直接删除不去查看。

程小永告诉记者,微信公共账号的信息到达率可以达到100%,根据他们测算的数据,营销信息的打开率可以达到42%,而每100个访客就会有12人最终下单购买。唯品会、走秀网、聚美优品等电商网站在微信上的销售都取得了不错的成绩,唯品会每个月在微信上的销售额将近

B 恨念 微信营销就是挂个“美人头”?

打开一扇窗子,新鲜空气进来的时候也会飞进来苍蝇。微信在给企业营销和个人消费带来便利的同时,也出现了很多令人迷惑的现象。

“培训一上午,就是老师带着百余人一起拿着手机‘摇一摇’和‘捡瓶子’。”某摄影工作室的张晓日前花费数千元参加了为期一天半的微信营销培训,令他没想到的是,被命名为“知名营销大师”的第一讲,竟是普及微信的使用方法。记者了解到,由于微信这一新的传播渠道的兴起,继微博营销之后,不少企业开始对微信营销趋之若鹜,在这样的市场需求下,大批培训机构也雨后春笋般地出现了。

“培训就是教骗人”

“上了一天半的培训,根本没收获。培训就是教我们如何骗人。”张晓是第一次花钱学习新媒体营销,却没想到几千元打了水漂,得到的竟然是这样低级的培训内容。



张晓是个80后,觉得像他们这样的摄影工作室如果从微信下手,利用手机的特点定位区域营销,应该会有不错的效果,但是一时间又不知道该怎么做起。在得知有微信营销这样的培训后,张晓抱着很大的希望报名了。

“培训课开始就是讲如何使用微信,从最基础的功能讲起,一个使用说明书就说了整整一上午。”张晓失望地说,“我觉得我玩微信都比老师玩得好。”

而下午的培训,更是令张晓“大开眼

界”。“老师讲了如何发广告信息,但实际上就是骗人。”张晓告诉记者。

“首先用户可以重新申请一个QQ号,之后再申请微信,最重要的是将微信头像设置成为美女头像,之后利用‘摇一摇’等功能添加更多的好友后,向这些人发送你想推送的广告信息。”

在张晓看来,讲师讲的所谓的“专业内容”,几乎都是从网上抄来的。记者随后特意加了几个微信营销QQ群,发现不少培训机构所用的培训资料存在雷同,内容泛泛。而如果想进一步了解如何针对自己企业进行微信营销,则需要缴纳更昂贵的费用。

传统企业很买账

“为期两天的培训,费用8800元。”记者在网搜索,并根据留下的联络方式采访发现,像张晓这种为期一到两天,费用从两三千到万元的微信营销培训机构,目前

则专门针对商务型小企业,收费为每月498元。“而针对如百货类的传统大型企业,根据需求不同,收费平均在5-10万元。”赵女士介绍说,不仅北京,记者通过查询了解到,目前在杭州、上海等部分沿海发达城市,类似这样的微信服务公司多达上百家,主要从事微信营销外包业务等。

“按微信服务内容不同,我们收费从8800元到38000元不等,而做一个功能繁杂的电商网站,却要收费5-6万。”浙江一家微信营销外包公司负责人介绍说,这样的费用,多数外包公司都可以承受,况且还有许多公司只是基于微信原有功能的应用,这样费用投入就基本是零。

前景 一个城市微信营销蛋糕达上亿元

“目前,我们也推出了官方微信平台。”重庆市一家大型百货企业高层人士告诉记者,但从前期准备到现在上线,耗费了公司大量人力和物力。“有时遇到一些关键性技术问题,还不得不四处电话求人。”该人士坦言,能有专业的微信营销外包企业提供服务,自然会节省一大笔人力成本。

“目前,国内微信市场拥有3亿多用户,这对于无论是微信营销企业,还是提供外包服务的企业都是诱人的一块大蛋糕

在市场上十分活跃和普遍,而以微信等营销为“噱头”进行的1年打包价的市场价则高达数万元以上。

不过记者了解到,不少传统企业对于这种培训却相当买账。例如,不久前,网友“他叫孟宪君”爆料:杭州一家小公司,用电话邀请传统企业参加他们的微信营销会议,一场就做到100多万。内容就是帮传统企业注册开通公共账号、刷粉认证、代运营之类,忽悠企业签约1年,打包价8万元。

中小企业更是微信营销的狂热追随者。张晓告诉记者,在他参加的微信营销培训班中,原价每年7多万元的微信营销打包价格打折到3万多,吸引了相当一批小企业现场竞价、签单。

对此,不少正在参与或有意进行微信营销的人士认为,如果能够切切实实帮助企业打理好这些内容,还是相当有吸引力的。

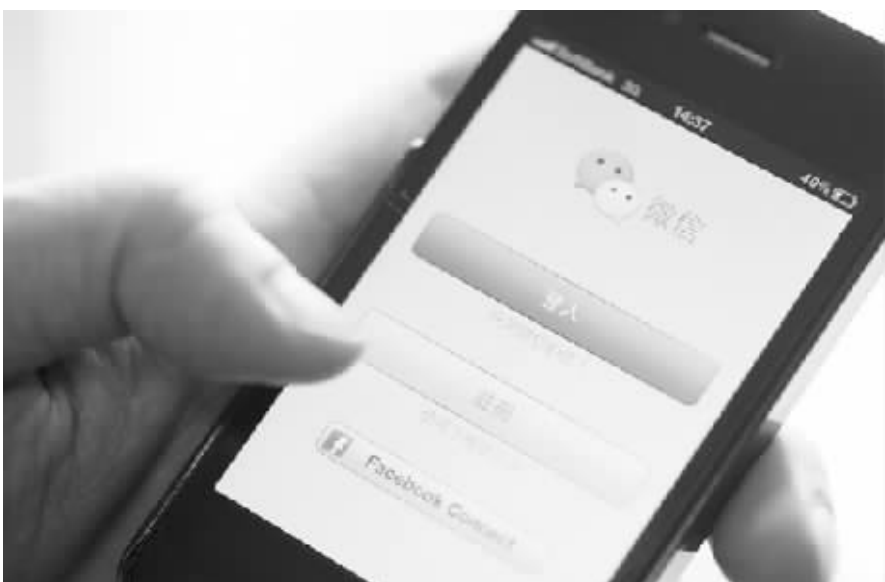
(孙雨)

。”重庆工商大学经济贸易学院教授、市网络零售与支付研究所所长沈红兵介绍说,以重庆为例,目前全市限额以上商贸流通企业年销售额就已突破3000亿。

沈红兵还分析,不少传统商贸流通企业,纷纷涉足微信平台搞营销,按照10%的企业计算,年销售额就是300多亿,若这部分企业将原先用于传统营销的成本拿来接受微信营销外包服务,重庆市微信营销外包服务蛋糕至少高达1-5亿元。

“这只是我们的一个估算数字。”沈红兵介绍,涉及领域除了传统行业中的百货,未来还有可能延伸至汽车、美容美发、家政等其他传统行业。

(刘渝畅)



2000万元,占到全部营业额的20%左右。

低成本统筹“大数据”:
我比你更知道你需要什么

“微信是一种渠道的改变,它通过网络技术把人的关系连在一起,在一个圈子里面的信息更精准地推广和扩散,能够帮助中小企业拓展市场。”浙江大学管理学院教授、电子商务专家刘渊说。

微信号为“Kevin6660”的网店店主在网络上销售化妆品已经有7个年头,现在,微信已经成为网店顾客的重要来源渠道。通过微信,工作人员不仅可以根据季节和客户所在的地域发送相应的护肤提醒,还可以根据客户的具体肤质进行分组,如缩小毛孔、祛痘等等,然后再根据这些关键词发送相应的产品推荐。

另外,微信的LBS(基于位置的服务)功能也给营销注入了新的活力。记者发现,

在关注一家化妆品连锁店之后,只要在自己所在的位置轻触“定位”功能并发送,就可以收到由近及远的4家店面的位置、图片和促销信息。

“定位的功能可以帮助实现本地生活的服务,只要用户进入商家附近的区域,就可以收到产品、促销信息,这样使微信成为一个社区。”曹磊说。福建一个小村子里一位通过微信售卖客家土楼糯米酒的生意人已经有了2万多粉丝,月销售额可以达到5万元。虽然价格要比大批量生产的酒类贵不少,却仍然吸引了大量手工酿造糯米酒爱好者的光顾。

今年1月,微信宣布其用户已经突破3亿,而在5月7日在全球移动互联网大会上,腾讯开放平台副总经理侯晓楠披露,微信月活跃用户已达1.9亿。

(刘梦泽 商意盈)

C 展望 微信营销外包:以专业化盈利

如今,越来越多的百货商场借助微信平台开展营销,但面临着人力资源有限,无法满足用户个性化需求等困难,百货商场自行研发软件,推广难度较大且成本高……针对这一现象,一些网络营销公司纷纷推出微信营销服务,帮助商家开通微信、申请认证、为商家量身定制微信营销方案、人工微信客服24小时值守服务等新业务,受到传统企业青睐,从而获取了巨大的商业利益,本报记者通过调查了解到,未来微信营销包括六大方面,市场前景广阔。

个案 微信服务公司掘金百货业

“您好,能帮我们企业提供微信平台维护服务吗?”“请稍等,我马上派技术员过来与你洽谈”……当记者联系上北京一家微信服务公司网络技术部负责人赵女士时,她正和同事忙个不停。

据赵女士介绍,作为腾讯授权的微信企业客服服务提供商,该公司致力于以高低搭配的产品方案,满足各类型客户需求,帮助企业更好加入移动电商市场。

“今年1月初,我们开始涉足为已经搭建了微信平台的企业提供微信服务。”赵女士告诉记者,此前公司经过调研发现,北京许多大型百货均推出了自己的

微信官方平台以及相关的APP软件,但在经营中却出现了人力资源有限,无法满足每个用户的需求,以及百货商场自行研发软件,推广难度较大且成本高企等诸多问题。针对以上情况,该公司首先便面向北京的一些传统百货推出了微信外包服务。“目前已经建立了长期合作关系的百货公司,已有三四家。”赵女士透露说,由于效果好,目前公司官网每天会接到预约洽谈客户近两百个。

模式 根据客户需求制定套餐服务

“主要的盈利模式,就是针对不同客户需求,制定不同的服务项目。”据北京这家微信服务公司技术员介绍说,经过前期对不同类型客户的调研,公司推出了交互式菜单、关键词应答、客户关系管理、内容编辑、企业微网站、企业优惠券定制、微信互动营销活动以及微信会员卡这八大项服务内容。

据了解,根据客户不同需求,该公司也推出了价格不同的各类微信服务套餐。“第一类套餐为免费型,即客户只要注册微信服务公司官网成为会员即可使用。”赵女士介绍说,第二类为标准型套餐,主要针对一般小型企业客户,收费为每个月298元;第三类

D 警钟 欺诈“防不胜防” 呼唤纳入法制轨道

然而,在给消费者带来方便和实惠的同时,微信营销也可能带来陷阱和困扰。北京消费者郑先生是微信的忠实用户,日前关注了一个号称专门免费提供商家会员卡卡的公共账号。账号发来了颇为诱人的活动宣传语,“只要答题闯关成功,即有机会获得某KTV的1000或100元储值卡”。郑先生按照账号提示进行答题回复,然而随之而来的竟然是一轮又一轮有关商家的问答,和一个又一个的商家页面链接,耐着性子完成了整个流程后,郑先生却被告知“有机会获得奖品,请耐心等待”。郑先生觉得被利用了。类似的案例还有很多。不少消费者被微信公众平台的商家欺骗,掉入了商家预设的陷阱。

“我们有大牌,直接看图。”记者发现,只要在微信上点击“附近的人”按钮,就会在接下来的几分钟内收到大量的“打招呼”信息,而其中都不乏各种推销信息。上海、重庆、无锡等城市都出现了通过微信售卖假冒品牌商品的违法行为。

据了解,哈尔滨一家公司开发出了一款“极光营销软件”,购买软件的人可以获取微信用户的大量个人数据,并且随意虚拟自己所在的地理位置坐标,向附近区域的用户批量发送售卖各种违法商品和服务的信息。

相关专家表示,有“扫码癖”的用户往往对各种各样的二维码毫无抵抗力,很多以优惠购物为名义的二维码就这样将病毒和插件植入了用户的手机。而很多微信用户都将自己的银行卡在公共账号上注册,以实现支付、还款等功能。信息一旦被窃取,就难免带来经济损失。

北京大学法学院互联网法律中心特邀研究员、中国电子商务协会政策法律委员会副主任阿拉木斯同时指出,微信营销刚刚兴起,相关管理滞后在所难免。对此,他建议有关方面根据这一市场新现象,进一步完善与电子商务相关的法律法规,以规范微信营销行为,保障消费者的合法权益。阿拉木斯同时提醒消费者,在与非知名商家的微信账号互动时,不可轻信发布的信息,要注意保持警惕,不能头脑发热。

“技术更新是很快的,现在已经有了手机购物、应用终端等等,以后甚至在地铁站的屏幕上都能实现购买,但法律法规在很多方面都是比较滞后的。”中国电子商务研究中心主任曹磊说,“微信这个平台也是一样,还有很多的漏洞存在,我们国家现在也正在讨论制定电商监管的有关条例。”

(综合)

▼ | 商机诊所 |

微信营销做好六大方面

“据目前掌握的情况,这种针对百货等传统行业的微信营销外包企业已经在国内兴起。”重庆工商大学经济贸易学院教授、市网络零售与支付研究所所长沈红兵近日接受商报记者采访时透露,目前仅在重庆,已有部分网络公司开始涉足微信营销服务,有三四家企业正在筹备微信服务工作室。

沈红兵支招说,微信服务公司,要做好微信服务需要从六大方面入手,具体是线上、线下营销活动相结合,推广企业微信账号,增加关注度;利用其他弱关系营销方式(如微博)做品牌推广和发展新客户,利用微信更好地维护强关系用户、实现订单转化查看详细;注重微信推送信息的内容,推送的对象都是你的关注用户,不要让他们觉得扰民;加强微信客服受理;做好微信推送活动与互动情况的效果与分析;微信营销的定制需求、微信会员卡等。

据悉,目前对于欲涉足微信营销外包服务领域的私人投资者或者企业而言,门槛并不高,一般小的工作室团队前期启动资金1-5万元即可;而打造上规模的专业企业,前期启动资金也不过10万元左右。

(刘渝畅)

▼ | 相关链接 |

企业营销 要用微信认证公众账号

记者从微信方面了解到,企业进行微信营销,就要获得一个微信认证公众账号。

第一步:企业可以先申请一个微信公众账号;

第二步:如果公众账号的订阅用户达到500人,或该公众账号是新浪微博、腾讯微博的认证用户则可以进一步申请为认证公众账号。

企业可以通过微博、网站等途径,推广自己的微信公众账号的二维码,获取更多订阅用户,扩大影响力,可以通过后台的用户分组和地域控制,实现精准的消息推送等。

