



中国零售技术应用大会



Better购

步步高智慧零售转型 O+O模式

步步高集团 彭雄

2019. 8. 22

步步高集团简介

智慧零售

流量赋能 数据赋能
算法赋能 工具赋能

赋能实体

智慧支付 精准导航
精准营销 一小时达

智慧零售

步步高要实现数字化架构全面重构、数字化顾客全面落地、数字化商品重点突破、数字化运营全面布局，为全面转型成为一家由数据驱动、上线下融合的新零售企业奠定坚实基础。

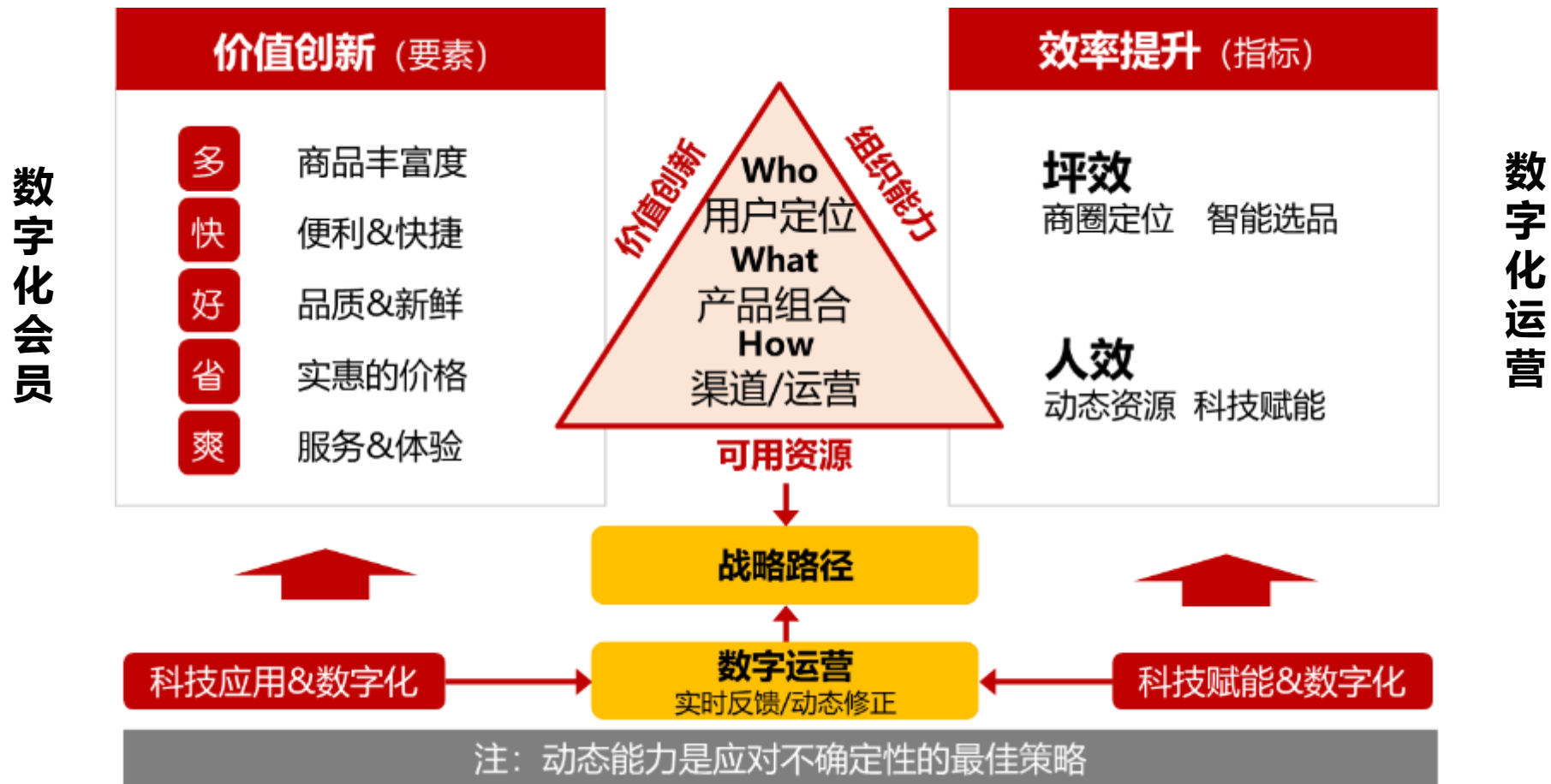
——王 填

2018年2月23日，腾讯、京东逾16亿元入股步步高，分别占股6%和5%。三方以共同发展“智慧零售”、“无界零售”为愿景，建立长期战略合作伙伴关系，将在构建新能力、构筑“数字化”运营体系、营造新生态等领域开展深入合作，实现零售行业的价值链重塑。

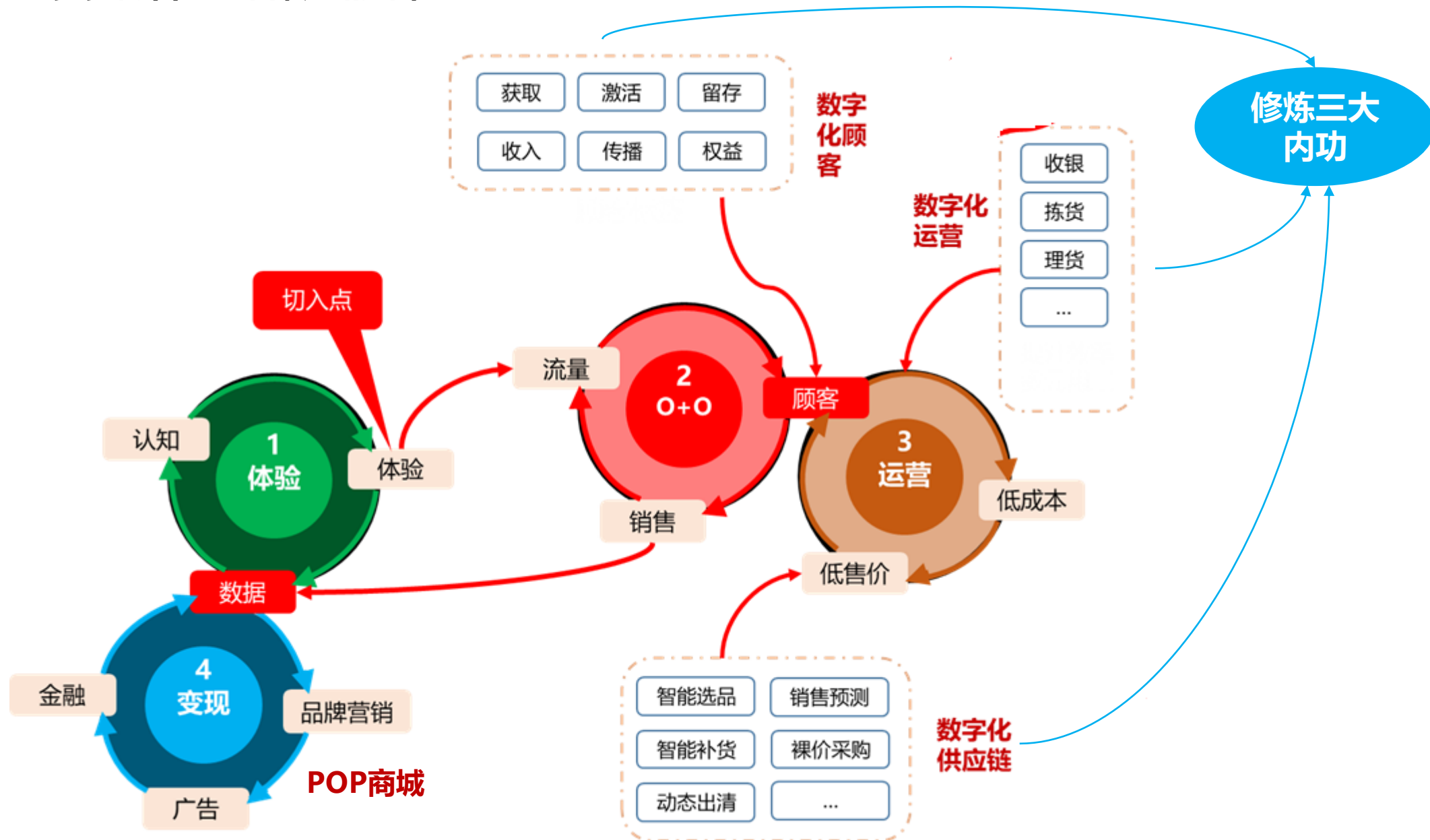


步步高智慧零售转型的创新框架

回归零售本质，聚焦顾客价值创新与运营效率提升



步步高智慧零售转型的路径



步步高智慧零售全渠道私域流量池的构建



顾客购物旅程全面数字化 (1/5)



顾客购物旅程全面数字化 (2/5)

线上触达

到店体验

店内购物体验

购买支付体验

离店服务&传播



顾客购物旅程全面数字化 (3/5)

线上触达

到店体验

店内购物体验

购买支付体验

离店服务&传播



顾客购物旅程全面数字化 (4/5)

线上触达

到店体验

店内购物体验

购买支付体验

离店服务&传播

中国联通 76% 22:30

梅溪湖店

扫描商品条码

长按可连续扫描

购物车 出场码 我的

边逛边扫不排队

中国移动 4G 下午5:24

条形码

扫描成功

益达40粒冰柠味至尊爽洁微粒无糖口香糖

规格: 0.16kg 单价: ¥2.00/kg

¥0.80

去结算 加入购物车

超值优惠

全品类(特殊商品除外) 满100可用 ¥15 立即领取

全品类(特殊商品除外) 满200可用 ¥30 立即领取

同类热销排行榜 查看热销

自助收银

云POS 版本号V1.0.1

会员信息

手机号: 138****1169

可用积分: 25

可用优惠券: 10 张

性别: 男 女

年龄段: 青年 (19-35岁) 中年 (36-59岁) 老年 (60岁以上)

少年 (18岁以下)

其他同伴(可多选): 孕婴 儿童 老人

顾客关怀

近3月购物频次: 2 次

最近一次购物时间: 35 天前

距离生日天数: 3 天

切换会员

结账买单

历史订单

售后退款

商品查询

会员管理

我的业绩

打开收银

值班

键盘关

设置

服务器: 服务器链接正常,正在同步2条销售数据 网络状态: 网络正常

扫描购

扫码购优惠推荐

自助收银

云POS

顾客购物旅程全面数字化 (5/5)

线上触达

到店体验

店内购物体验

购买支付体验

离店服务&传播



电子小票&发票



红包分享/社交裂变



分享返现

全渠道整合营销案例分享（1/3）：超市业态线上活客

全渠道整合营销案例——拼团业务探索

4月4日-4月5日

覆盖150家PC门店，17个单品

全/民/拼/团/日/

拼团低至1.9元

更多好物一起来拼



4月11日-4月12日

覆盖160家PC门店，22个单品

全/民/拼/团/日/

9.99元拼海鲜

更多好物一起来拼



4月18日-4月19日

覆盖166家PC门店，10个单品

全/民/来/拼/团

23.9元拼小龙虾

一起拼更划算>



4月25日-4月26日

覆盖166家PC门店，17个单品

全/民/来/拼/团

超值好货6.9元拼

一起拼更划算>



每周开团

复购率
44%

爆品拼团销量
300%

全渠道整合营销案例分享（2/3）：为家电业态导流

全渠道整合营销案例——湖南家电万人空巷抢空调

3.14-3.17 万人空巷抢空调活动，整体销售同比增长**50%**。



小程序曝光

199家
500万人

社群推广

190群
2.8万

占销售增长额

25%

公众号

30个号
409万

会员短信

3000人

同期销售增幅

50%

朋友圈

12万+

超市门店布码

200+

无家电店金额占比

50%

全渠道整合营销案例分享（3/3）：为百货品牌商导流

全渠道整合营销案例——品牌IP联展

全国IP联展首发：6月1日-6月11日步步高178家门店IP主题联动营销（其他商业企业6月中旬启动、
全公司营销联动：全司313家步步高超市参与步步高&联合利华数字化整合营销工作

主会场-长沙.梅溪新天地



分会场-成都、南宁、赣州



51%

力士销售同比增长

43%

联合利华
销售同比增长

11%

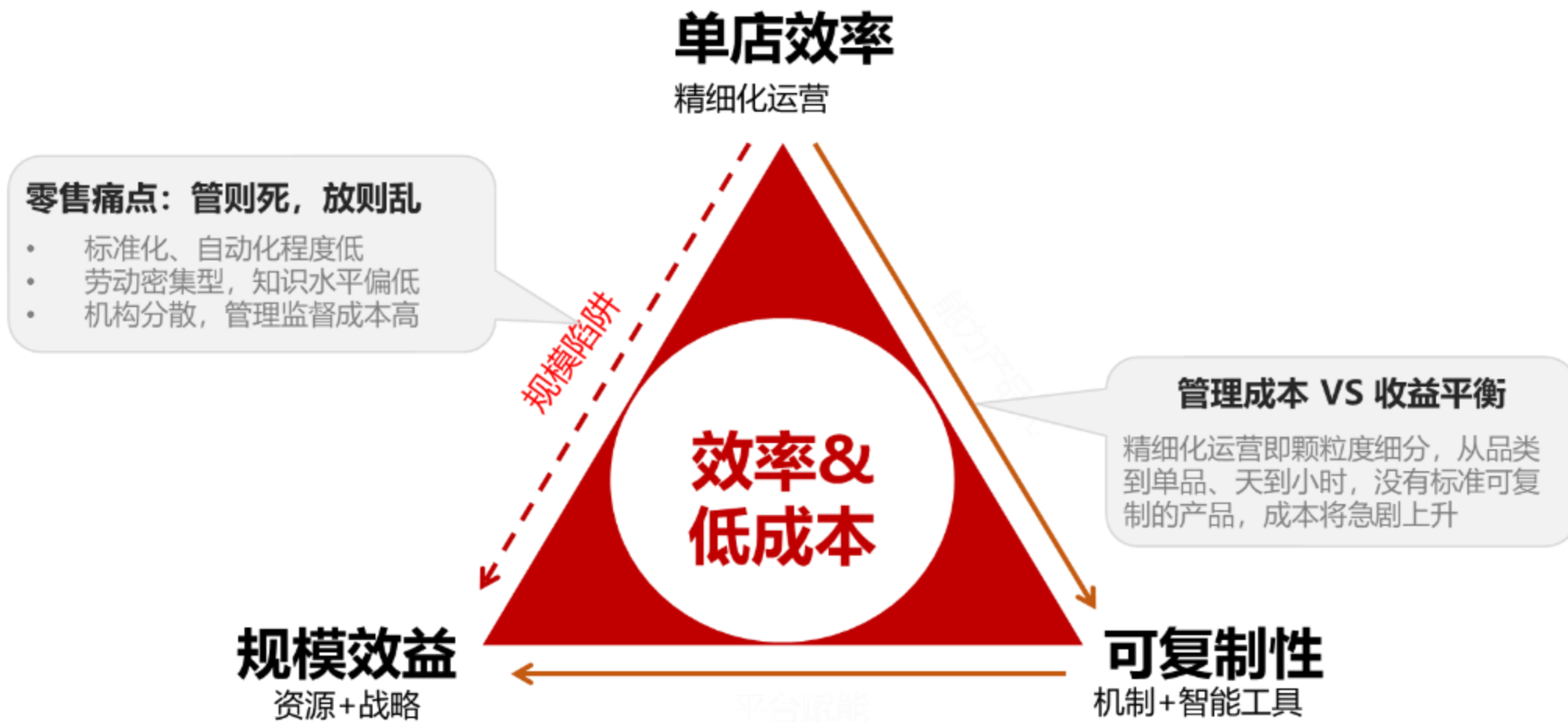
日化品类
销售同比增长

50%

数字化会员
销售占比

小程序	微信公众号	微信支付有礼
-313家门店小程序通栏 -313家门店小程序特别企划	-13个步步高公众号专题 -13个步步高公众号插入小程序卡片	-188家超市门店
313家门店小程序/125万+人	70000+曝光	50000+曝光
智慧经营发券	社群推广	公司内部传播
-188家超市门店	-到家微信群分享活动 -到家微信分享商品	-小步九宫格传播 -员工朋友圈传播
5000000+曝光	61家店/514个群/290000+人	2万+

数字化运营目标：通过智能技术实现可复制的精细化管理



数字化运营变革路径：借助数字技术构建高效的运营体系，核心是用户运营而非流量运营

被动执行→自我驱动

人找事→事找人

经营商品→经营顾客

激活组织与个体

激活生产力

激活顾客

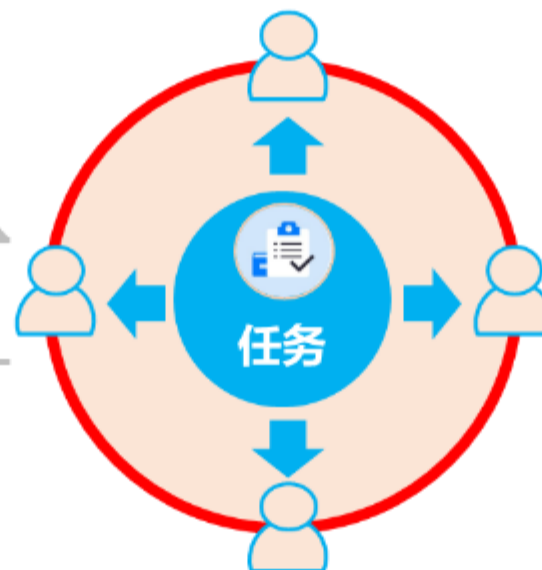


能力标准化，评价可量化
用工动态化，匹配智能化

管理中台

动态用工

反馈



预测智能化，诊断自动化
预警主动化，协同实时化

运营中台

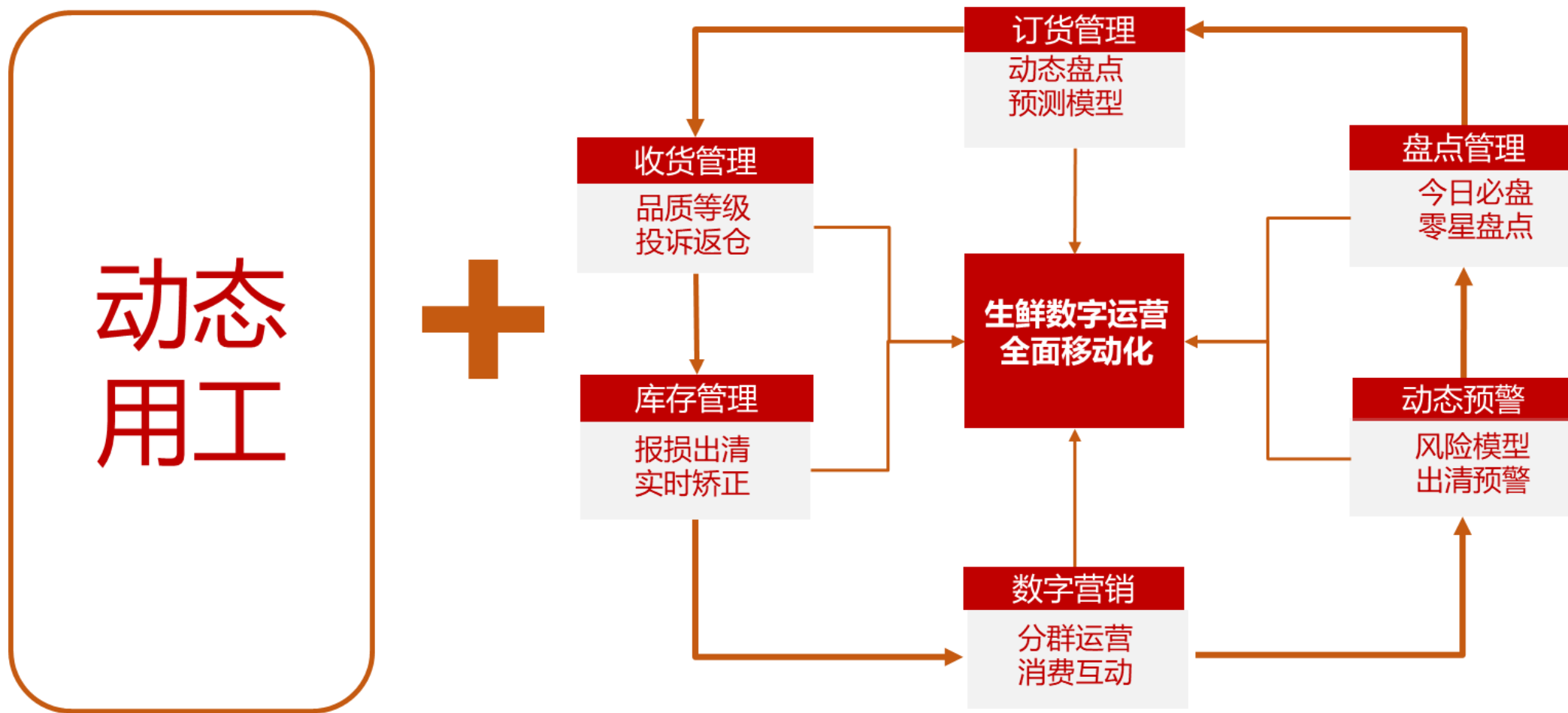
智能运营

反馈

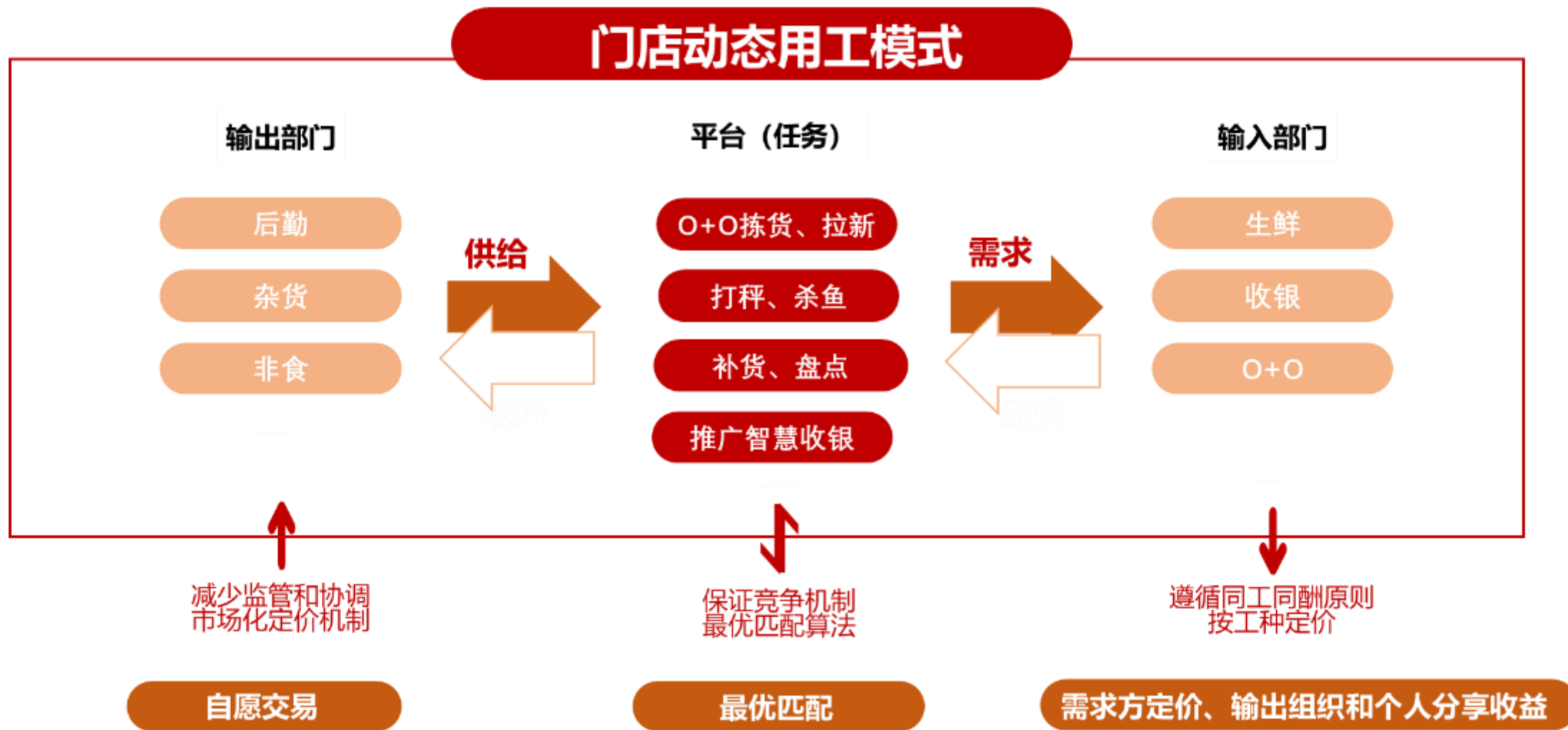


自我认知，主动优化
精准拉新，测试学习

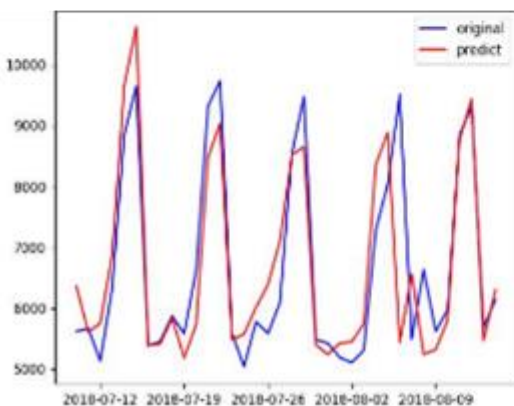
营销中台



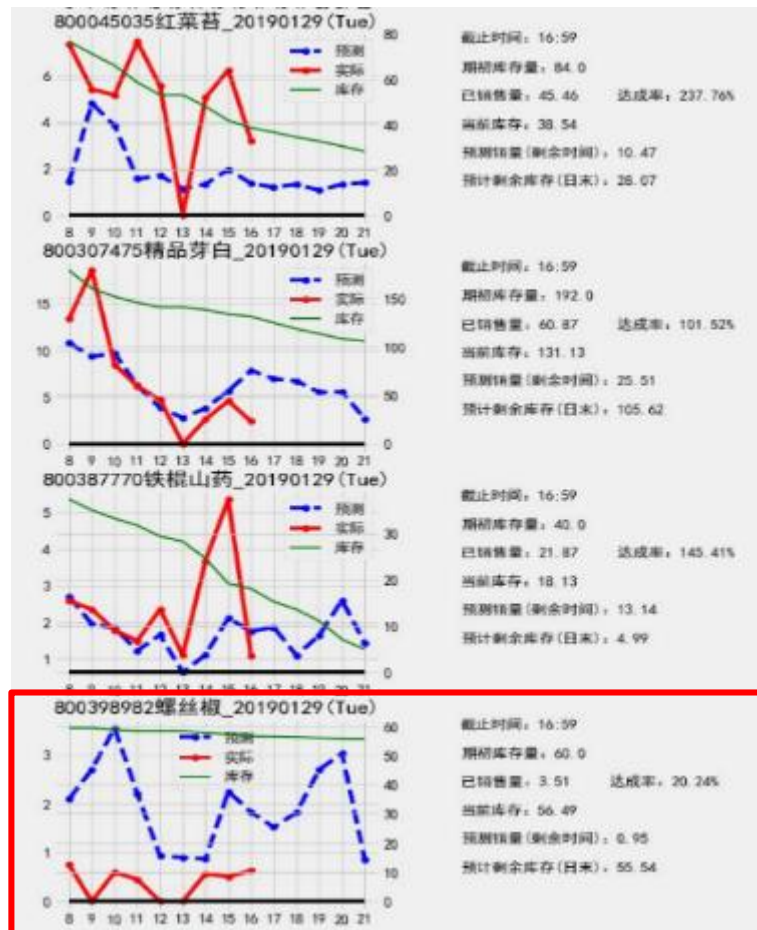
数字化运营：动态用工运作机制



数字化运营：大数据智能排班与动态用工，收银效率提升50%



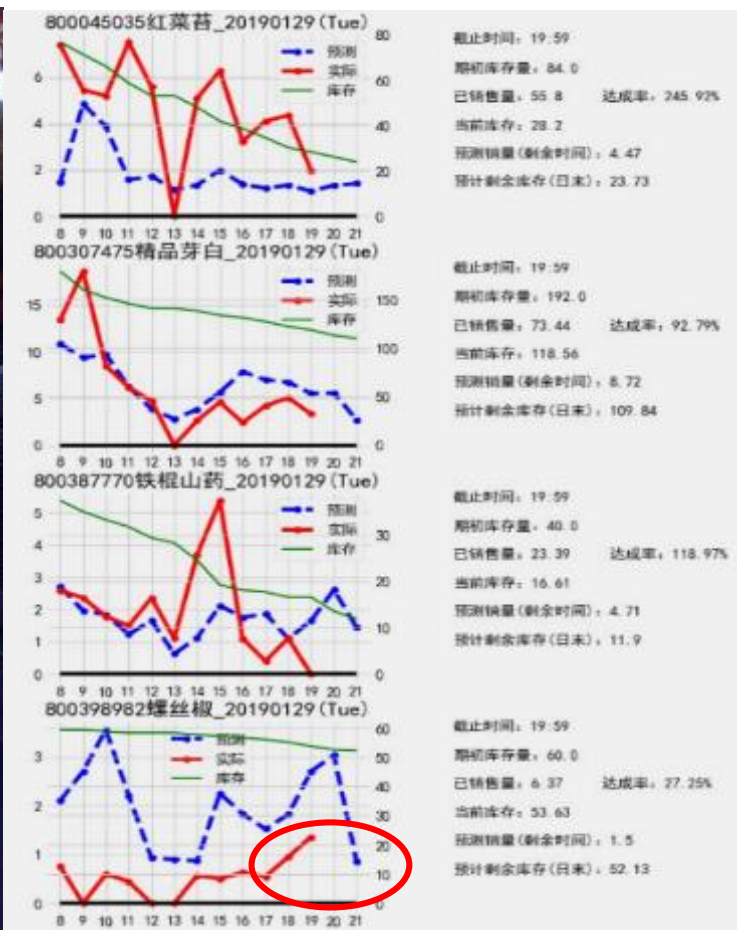
数字化运营：大数据实时销售预警&问题诊断



螺丝椒销售偏离，库存过大



排面清理（未变价）



增加堆头后销售变化

数字化运营：生鲜库存预警&动态出清

生鲜管理异常预警



实物库存



互动屏发券



步步高智慧零售转型成果分享（1/2）：数字化会员突破1000万



步步高智慧零售转型成果分享（2/2）：数字化运营取得重大突破



首家测试门店业绩简报

 生鲜可比增长 25%

 全店毛利增长 36%

 门店客流增长 10%+

 生鲜损耗降低 1.2%

 人效可比提升 35%

共创美好生活

THANKS