

从数据到智慧，技术赋能商业

# 与商户一起 玩转CRM

主讲人：付闯 爱琴海集团 副总裁

# 目录

## PART 01

爱琴海集团  
简介

## PART 02

5A精准  
场景化模型

## PART 03

运营痛点  
&工具

## PART 04

爱疯乐  
系列产品



01



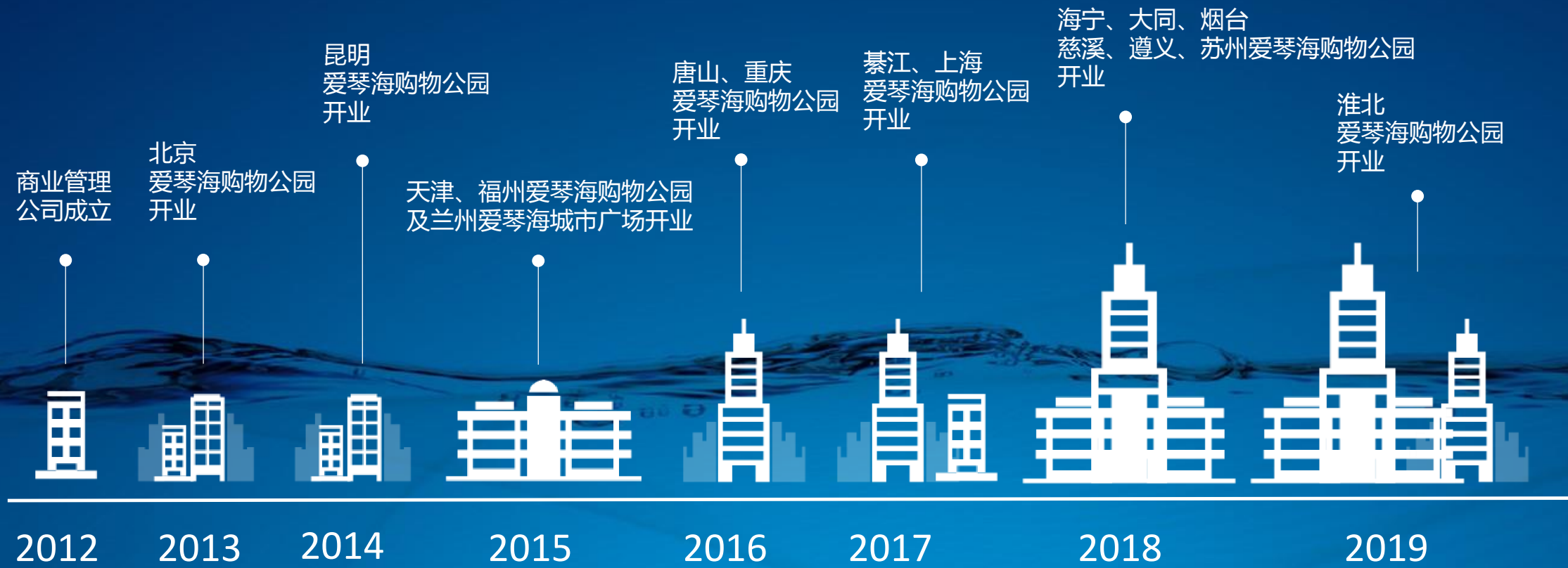
# 爱琴海集团简介



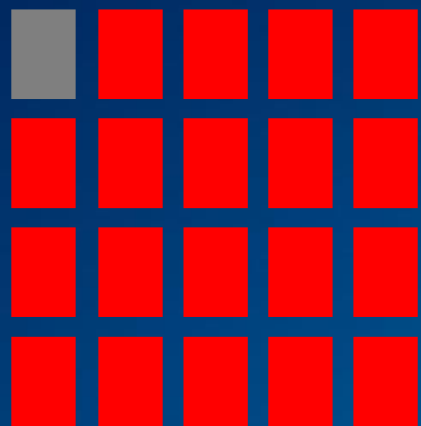
### 爱琴海集团

- 红星美凯龙集团旗下
- 国内领先的商业不动产全程运营商。
- 以“创造更持续的价值”为目标

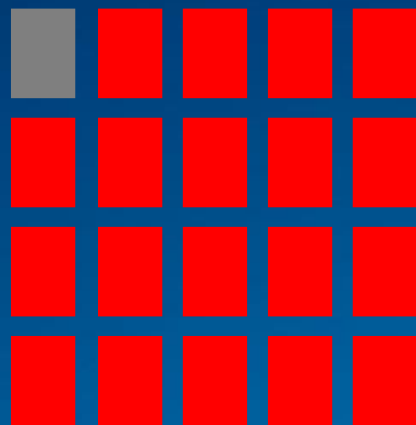
# 关于爱琴海集团



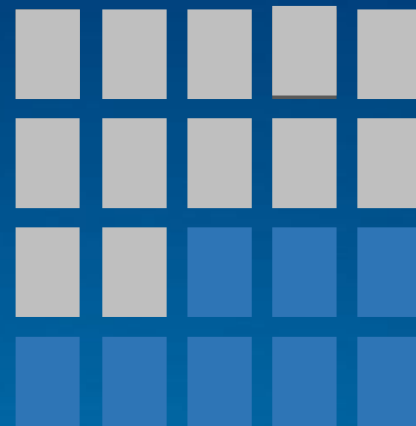
## 关于爱琴海



**99%**  
**商铺出租率**



**99%**  
**租金收缴率**



**40%**  
**年销售增长率**



**35%**  
**年客流增长率**

2018年全国已开业爱琴海购物公园平均运营数据



## 关于爱琴海集团

### 获得荣誉：

- ◆ “商业地产最佳营运商”
- ◆ 多项“最佳雇主”奖获得者
- ◆ 连续多年荣获赢商网“金地标奖”
- ◆ “中国商业地产卓越品牌”
- ◆ “中国商业地产行业杰出贡献奖”
- ◆ “中国商业地产运营管理创新奖”
- ◆ 多项目荣获CCFA“金百合奖”

### 爱琴海集团

签约项目70个以上  
管理面积超8,000,000m<sup>2</sup>

年服务消费者  
180,000,000+人次

项目年平均销售增长  
40%





02



# 5A精准模型





# 爱琴海集团

## 5 A 信息场景化模型



# 精准定位 (Accurate Positioning) :

## 每一座爱琴海都建立在海量的前期数据上



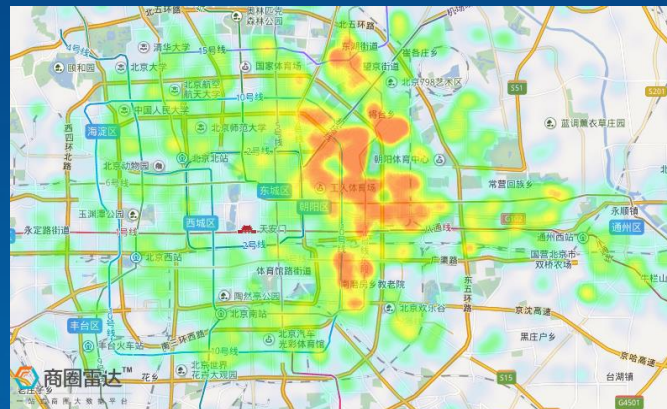
全量智能  
手机设备



进入  
地理围栏



抓取目标样本的活动  
轨迹



规划项目的核心客群生活与工作区域  
习惯消费区域与消费品类、级次



全量银联卡、  
移动支付数据



在规定地区  
产生过消费



抓取目标样本  
的消费行为

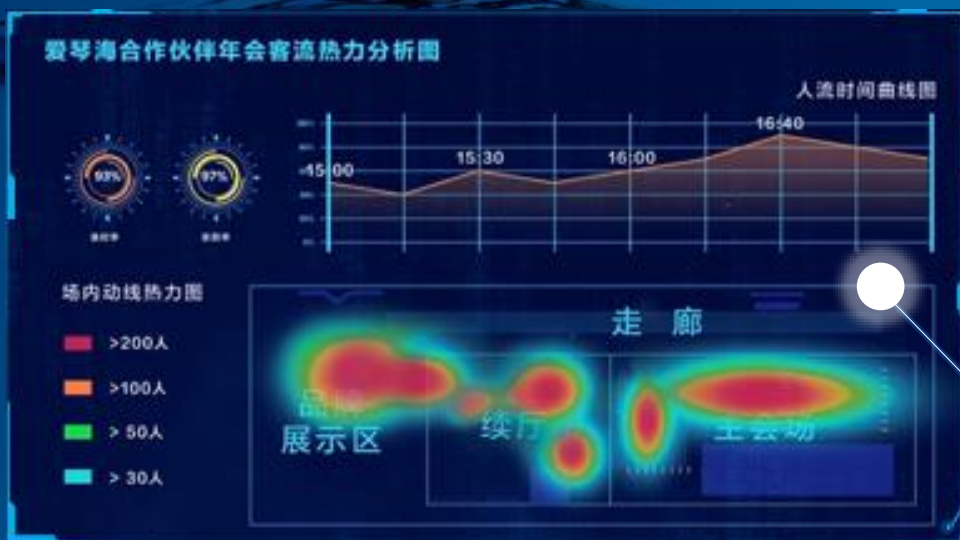
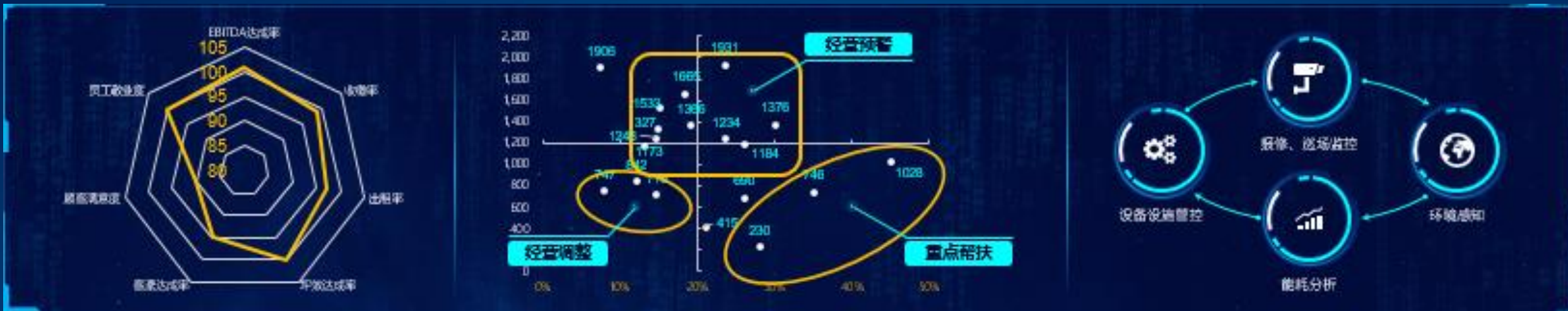


# 我们有能力感知每一位消费者，哪怕他还没来过爱琴海





# 精准运营 ( Accurate operation ) ：技术运营提升效率



消费者在爱琴海的每一个行为，  
都会即时反馈到运营决策

人脸识别系统的深度应用



顾客满意度感知

精准服务 (Accurate service) :  
用数据开启“精耕细作”时代

商品的选择偏好



提升品牌商远程管控的效率







精准会员

Accurate VIP



精准营销

Accurate Marketing

# 购物中心营销升级

# 爱琴海会员精准营销模型已投入使用



精准营销流程图

采用精准推送，触达率提升近4倍到店率提升14倍

项目	活动内容	微信推送人数	点击人数	推送券数量	触达率	核销人数	核销券数量	到店率	核销率
北京	VIP感恩券30元*2	2000	1535	4000	76.75%	386	748	25.15%	24.36%
福州	优衣库、 京东之家、 西西弗、 玩具反斗城 50元代金券	37353	7378	149412	19.65%	132	685	1.79%	2.32%



03



运营痛点&工具



运营痛点





## 会员运营痛点

CRM

连接了

人与场

那么店呢？

购物中心积分 = 停车票？

商有？券  
户啥？  
怎么发？



# 爱琴海CRM 产品逻辑



## 商户运营工具

从向单纯商户收租变为与商户共同运营，与商户共同分析消费者、品类、客单价，  
不停地优化场内业态是线下商业的运营根本之一



增加招商谈判筹码



多渠道吸粉引流



客流动态实时掌握



动态及品牌调整依据



商铺租金调整依据



提高线上运营能力



实现精准营销



提高经营分析报表



实现无形资产的增值



提高购物服务水平

# 助力商户运营

商场助力商  
户引流增销



销售额统计

消费分布

消费人次

顾客画像

店铺排名



# 商户间联动

商户与商户  
联合运营



联合活动

联合发券

组合营销





# 商户与顾客互动

商户与顾客互动



发券

爆品

礼品

核券



创造更持续的价值





04



# 爱疯乐系列产品



# 爱疯乐系列—场景互动游戏



会员拉新、积分消耗



聚客、发券、分流





## 爱疯乐系列 — 终端机



## 其他线下终端机

通过智能算法，把合适的广告分时推送给顾客，通过人脸识别做出精准广告推送，吸引顾客到店



分时分屏广告机

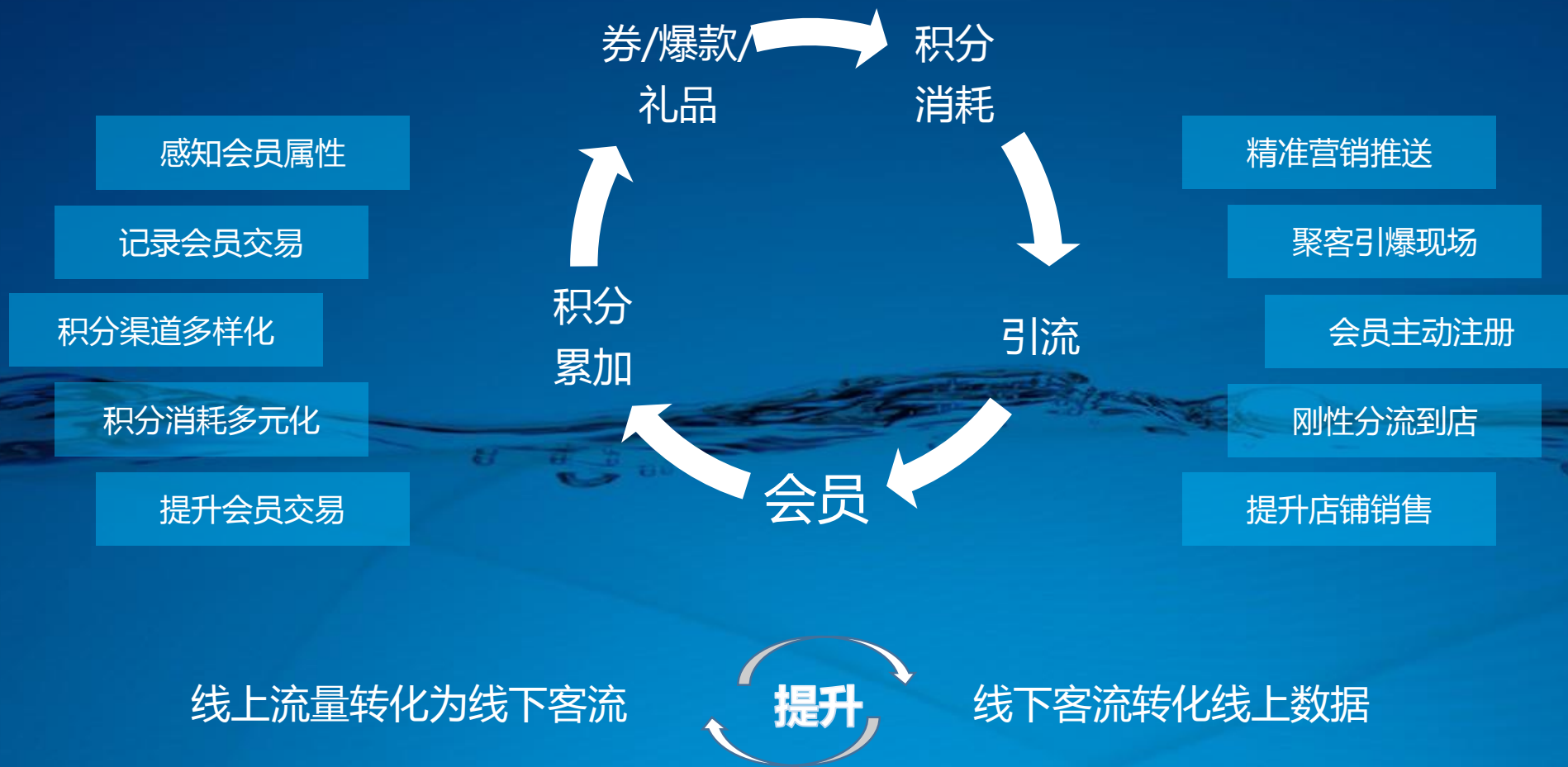


各类终端机全覆盖，多维度积分消耗



中国零售技术应用大会

# 流量变现





# 技术赋能商业 智慧创造未来





# THANK U FOR UR ATTENTION

## 创造更持续的价值

北京

朝阳区北三环中路爱琴海购物公园B座7层

邮编：100028

电话：010 8793 2200

上海

普陀区梅川路1247号新长征商务大厦15层

邮编：200333

电话：021 6025 7999

