



连接成就智慧文旅



NOW

1·企业微信介绍

#连接成就智慧企业

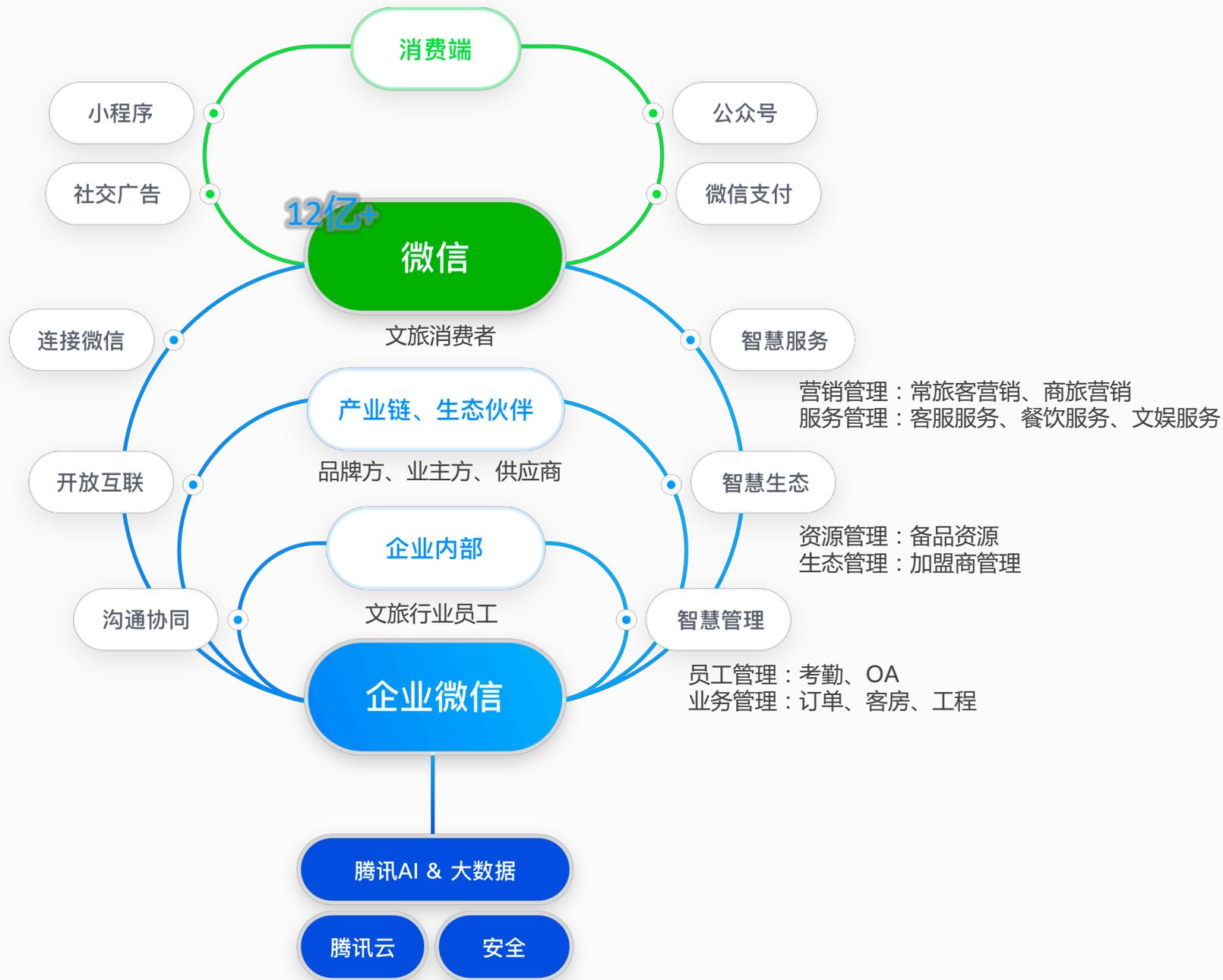
NEXT

助力文旅行业智慧化

腾讯企业微信介绍

腾讯定位各行各业的数字化助手

企业微信则定位企业专属连接器
帮助企业连接内部、连接产业、连接消费者



Tencent 腾讯

#连接成就智慧企业



对客户需要有更好的获客运营方式：

新客获客成本高？

OTA订单抽成高昂？

客户触达方式转化率低？

没有有效的客户沟通方式？

客户需求难以第一时间反馈？

客户难以实现二次到店？

客户难以形成粘性？

- 为什么使用企业微信来触达C端？

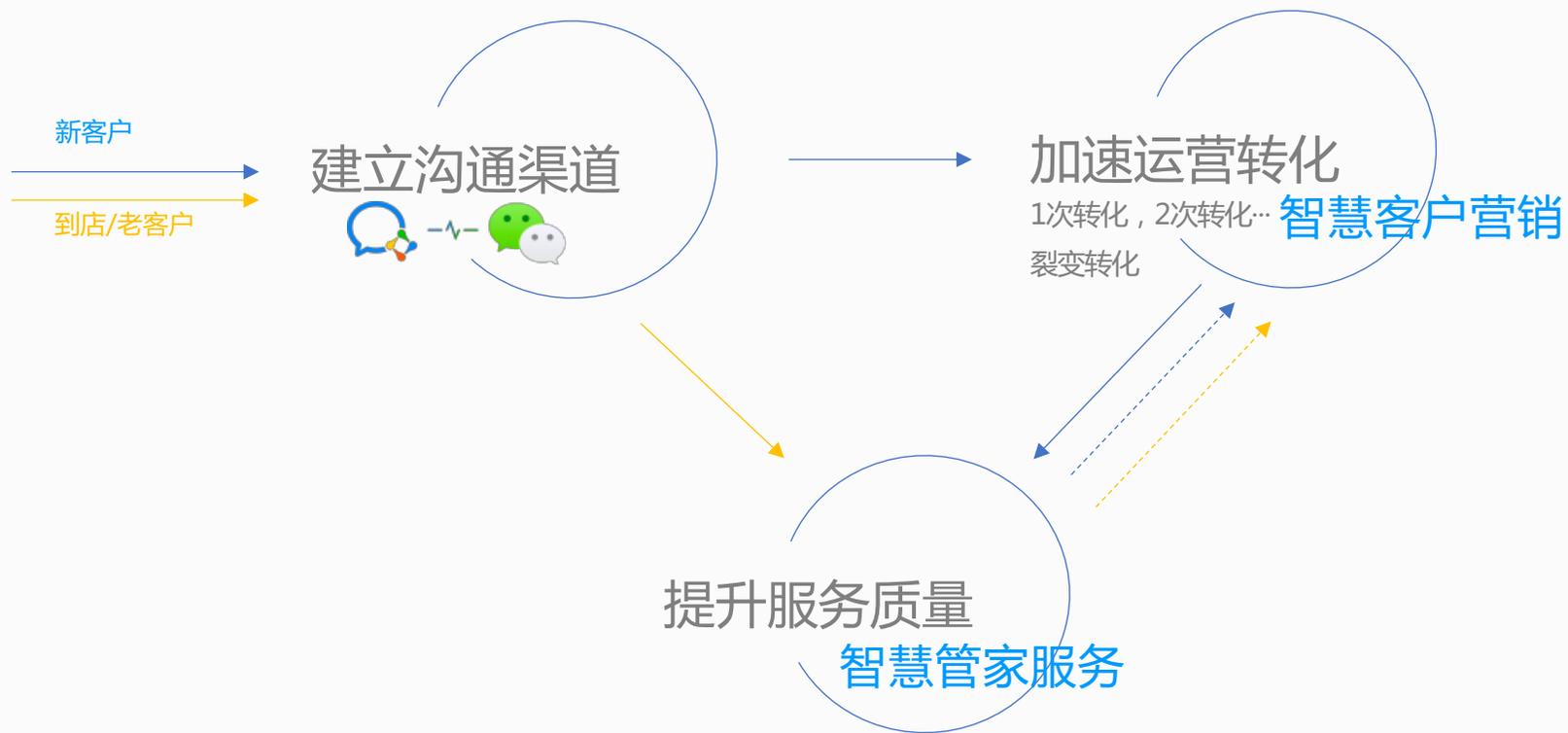
让客户真正属于企业

- 客户归企业，离职带不走
- 触达渠道归企业，企业可群发消息、朋友圈直通消费者
- 沟通内容归企业，可存档、分析与监管

企业可真正数字化运营

- 客户、客户群数目增减、活跃可查看
- 小程序、公众号、服务号等行为数据能够打通，掌握用户完整画像
- 触达内容等可由企业可统一配置，赋能使用者

客户运营旅程



通过企业微信 实现 获客、运营转化、服务

打造与旅客**强**连接，构建可持续运营的自有流量池

实现 降本、提质、增效



实际运用场景

对C端消费者：

消费者在微信端获得更加有温度的服务。

对B端企业：

数据全部能汇集到企业自身，并能通过多项运营工具降低成本，提升效率；

到店前

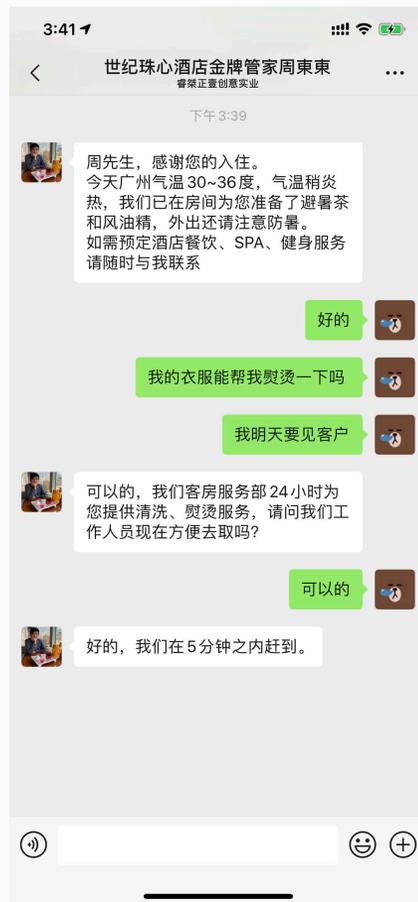


建立渠道：迎接问候



基础服务推送：客房、保障、评价等
增值服务推送：迎接、餐饮、文娱等

在店



离店后



二次、裂变营销卡券触达

#连接成就智慧企业

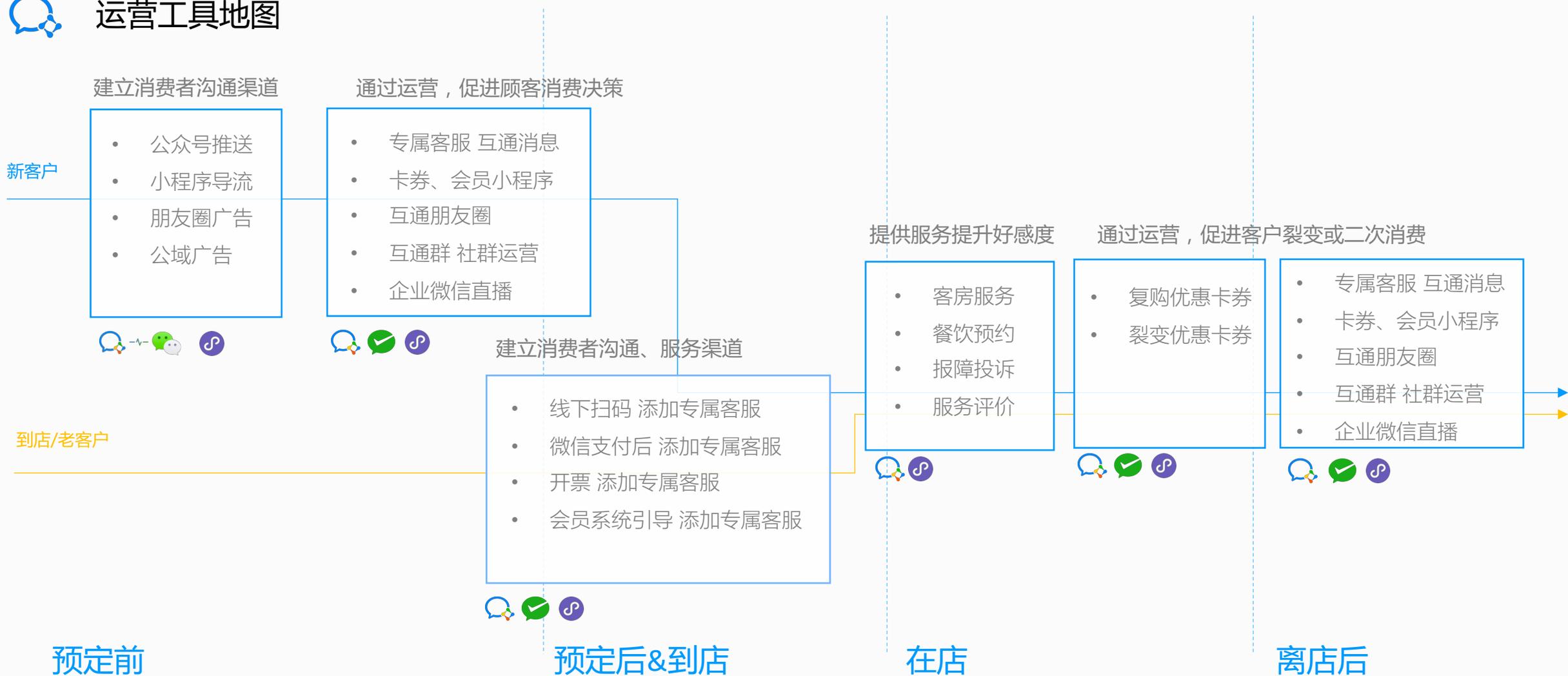
统一数字化运营

——·企业·——

统一数字沉淀



运营工具地图



预定前

预定后&到店

在店

离店后

Part.1 建立渠道工具

建立沟通渠道

线下到场获客

文旅企业可以通过多种渠道引导建立和客户基于「企业微信」的强连接

使用企业微信「联系我」组件建立二维码，可配置单人或多人客服二维码。

在线下可通过工卡/立牌/展板/电子屏/易拉宝等营销物料上设置二维码信息，引导建立好友关系及单聊、群聊的沟通渠道。

场内

#连接成就智慧企业

线下物料配置

在线下设置相关物料摆放，引导旅客添加企业微信，将潜客关系留存至私域流量池



带企业微信二维码的工卡



带企业微信二维码的立牌



带企业微信群码的电子屏



建立沟通渠道

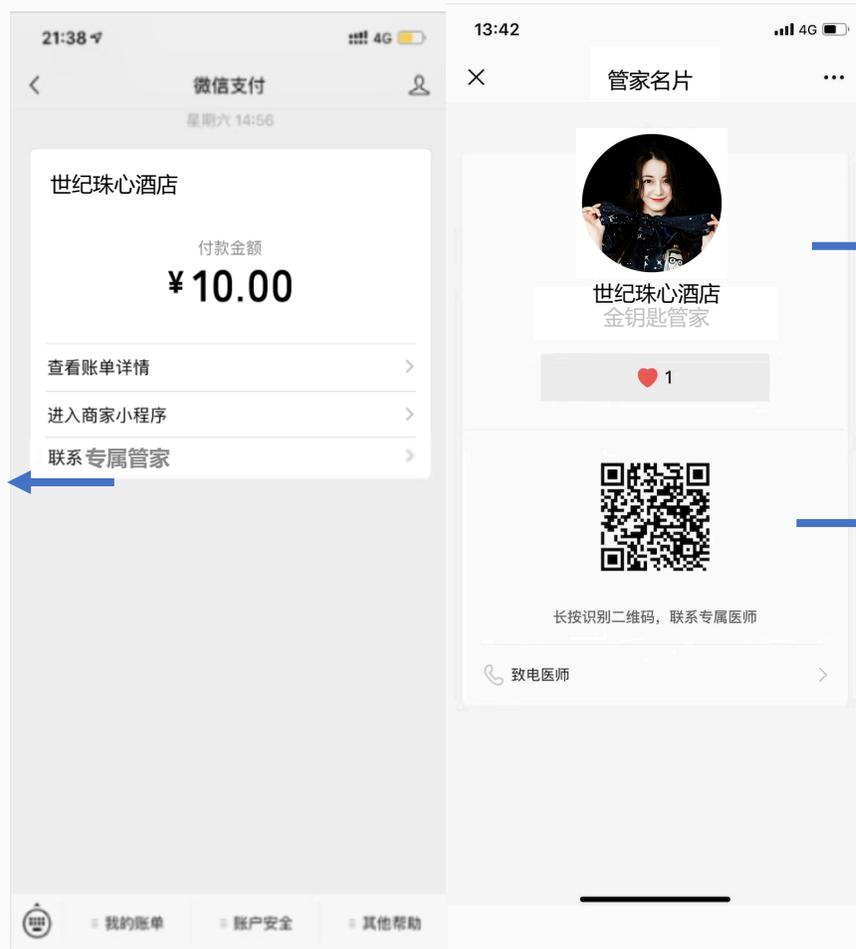
微信支付获客

文旅企业可以通过多种渠道引导建立和客户基于「企业微信」的强连接

微信支付和企业微信已经打通，通过微信支付在线上小程序商城、线下扫码付款，可直接引导添加企业微信

支付凭证带服务名片

充分将支付流量转化为私域流量，为酒店提供二次连接机会



服务人员信息展示

增强专属感，提升专人服务感

快速企业微信好友添加

线下服务为线上好友，弱关系变强关系，创造未来触达可能性

场内

#连接成就智慧企业



建立沟通渠道

开票 获客

文旅企业可以通过多种渠道引导建立和客户基于「企业微信」的强连接

开票即添加酒店企业微信，快速获客，构建私域流量。

顾客通过扫描并添加酒店企业微信二维码，实现自助预定、支付、**开票**等无接触式操作



支付开票一体机



场内

#连接成就智慧企业

建立沟通渠道

公众号获客

文旅企业可以通过多种渠道引导建立和客户基于「企业微信」的强连接

使用企业微信「联系我」组件建立二维码，可配置单人/多人的客服/客服组二维码。

在线上可通过微信生态内 公众号、小程序、微信广告、微信支付及原有社交关系转化等渠道推广，引导建立好友关系的单聊、群聊的沟通渠道。

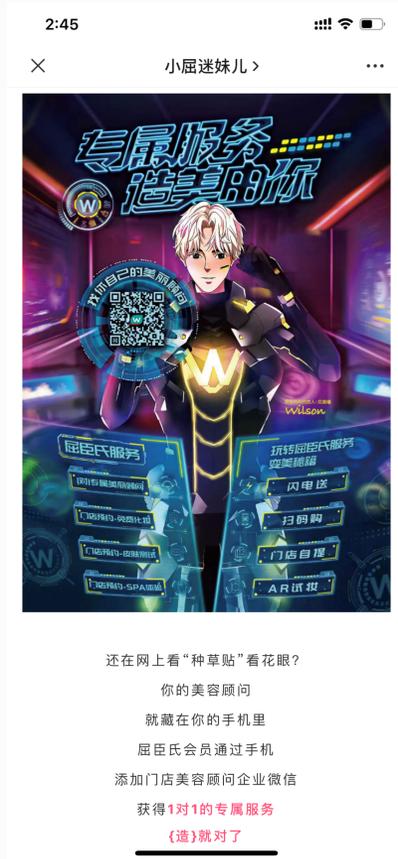
到场前

#连接成就智慧企业

企业使用接口配置「联系我」二维码或小程序按钮，支持添加参数确定添加来源支持设置单人/多人路由，可筛选客服灵活配置



配置 个人/多人路由 二维码
多人路由二维码可实现扫一扫加不同服务人员的功能



公众号文章推送
专属客服二维码（示例）



公众号菜单栏配置
专属客服咨询服务

建立沟通渠道

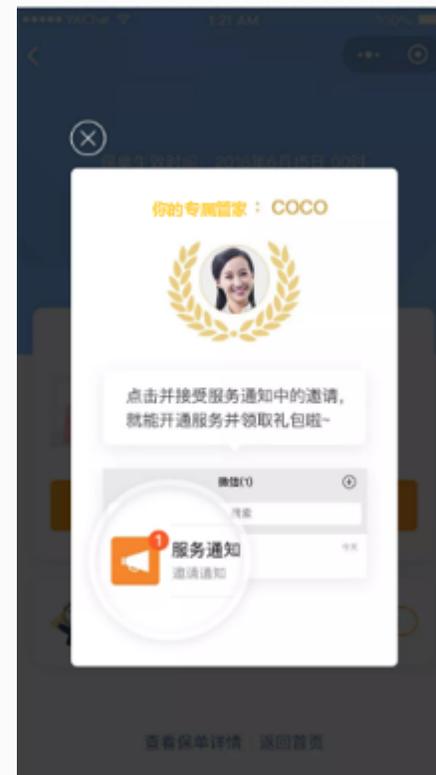
小程序获客

文旅企业可以通过多种渠道引导建立和客户基于「企业微信」的强连接

使用企业微信「联系我」组件建立二维码，可配置单人或多人客服二维码。

在线上可通过微信生态内 公众号、小程序、微信广告、微信支付及原有社交关系转化等渠道推广，引导建立好友关系的单聊、群聊的沟通渠道。

企业使用接口配置「联系我」二维码或小程序按钮，支持添加参数确定添加来源支持设置单人/多人路由，可筛选客服灵活配置



推广小程序中 配置增加客服入口

到场前

#连接成就智慧企业

建立沟通渠道

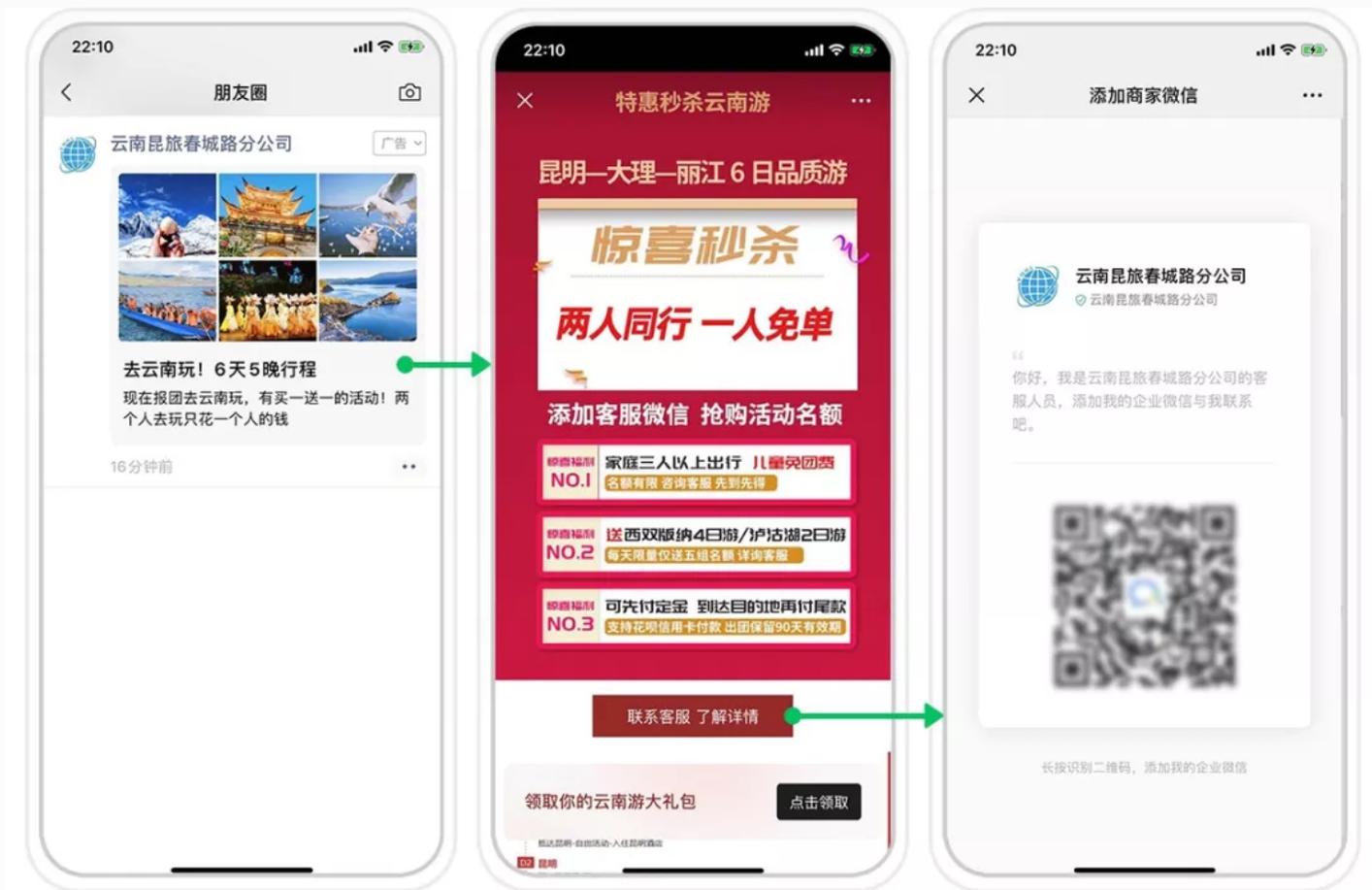
微信广告获客

文旅企业可以通过多种渠道引导建立和客户基于「企业微信」的强连接

使用企业微信「联系我」组件建立二维码，可配置单人或多人客服二维码。

在线上可通过微信生态内公众号、小程序、微信广告、微信支付及原有社交关系转化等渠道推广，引导建立好友关系的单聊、群聊的沟通渠道。

微信广告与企业微信链路已全面打通，可有效实现短链蓄客到长效运营的牵引



到场前

#连接成就智慧企业

后台可配置二维码或者小程序 方式入群聊

Part.2 客户运营工具

企业统一管理对外信息

通过企业微信，我们能给企业在微信中提供专业、可信的形象；降低消费者的怀疑心理，增加通过率

显示信息可全权管理，更还能在身份页挂在网页、小程序等，让每一个导购信息页都变成一个宣传窗口。

提供专业形象 增加营销触点

#连接成就智慧企业

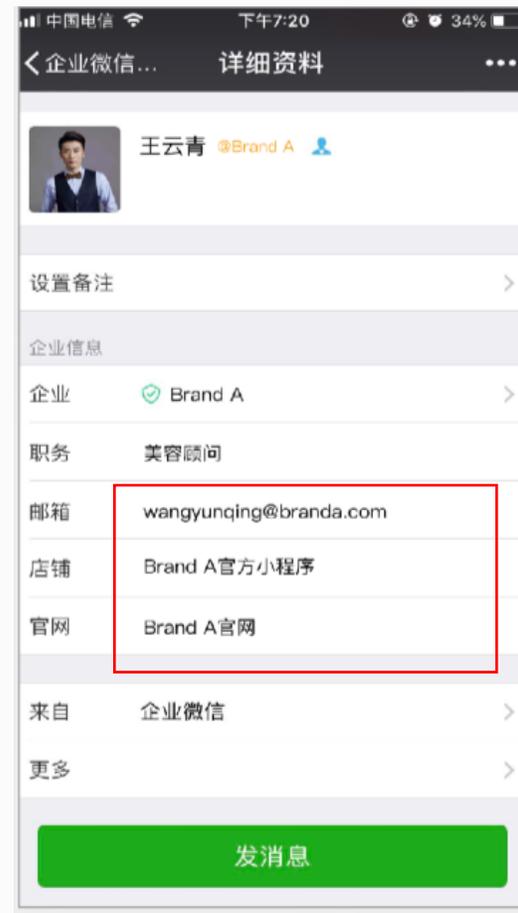
对C端打造企业认定的“专属客服”身份



企业认证员工身份，更快赢取客户信任



客服的资料页可挂接商城、会员卡、优惠卡券等信息



挂接客服应用/CRM

导购可在聊天时查看外部人详情，关联CRM快捷查询客户详细记录，提供精准服务

客户详情页关联导购应用/CRM，让导购可以实时查看客户详情，提供个性化推荐及精准服务



客户联系人详情页 变成客服工具操作台

#连接成就智慧企业

构建客户标签体系

客户标签API可以对接已有系统，实现CRM标签实时同步，最大限度还原消费者画像，辅助导购有效沟通；

用户画像
直接传给一线
一线也可以回传系统

#连接成就智慧企业



企业标签 + 客服个人标签，企业标签支持接口写入及导出
企业可将已有的客户标签同步到企业微信给员工使用

自动推送欢迎语

按照业务规则企业可统一设置不同
欢迎语及链接

- 可以对新顾客进行问候，发放卡券、邀请注册会员
- 可以对住店顾客进行问候，进行客房需求、餐饮需求的预约、发送客房信息小程序

不看手机也能及时问候

#连接成就智慧企业

管理后台支持按照业务规则设置不同的欢迎语 + 链接



添加完好友
自动触发欢迎语 + 优惠券/会员卡/小程序

客服快捷回复

企业可统一建立快捷回复库，配置常见问题的标准回复，提升客服人员线上沟通服务效率及质量

服务话术
一键选用

#连接成就智慧企业



快捷回复沟通工具



企业统一建立快捷回复知识库

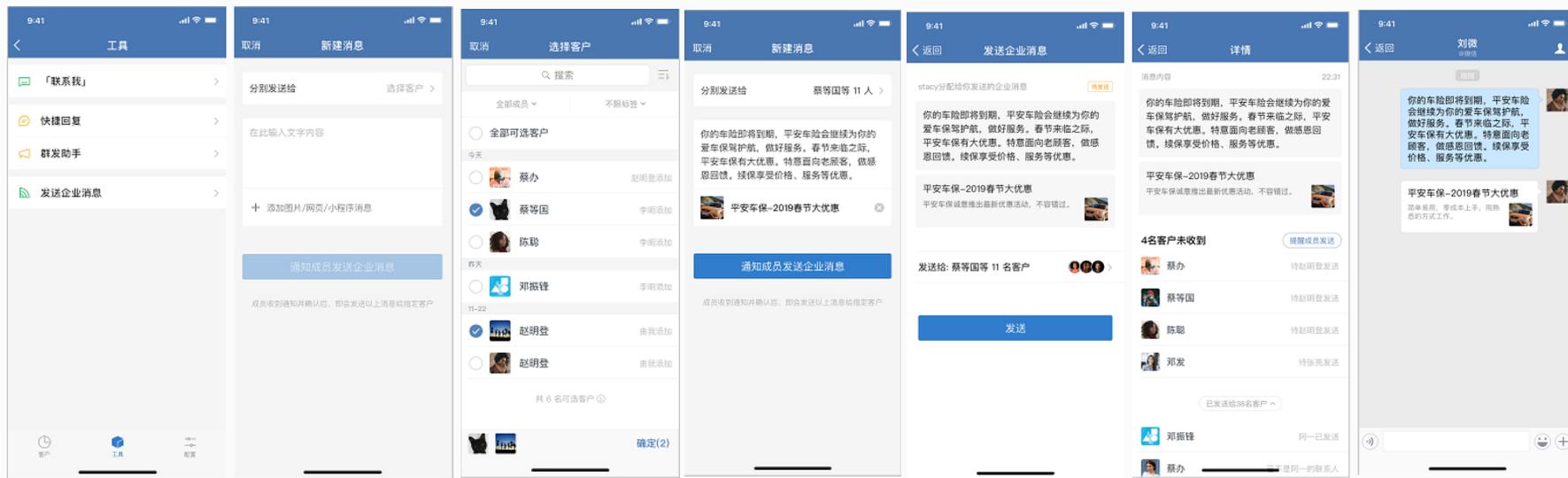


常用语提前编辑，快捷回复提升沟通效率

企业统一群发

企业群发助手，协助企业完成C端的触达管理

- 企业：统一管控对顾客互动内容，实时反馈服务人员触达情况，实现对内容及效果的管控
- 客服：一键发送省时省力，无需复制粘贴总部下达活动通知，无需一一发送
- 顾客：以导购原生对话模式接收，带来专人服务感受



发送企业消息

支持文字、图片、视频、小程序、链接多种内容形式

可按照标签筛选客户

一键通知全部客服

客服收到通知一键发送旗下维护顾客

管理员可查看客服是否有发送并再次提醒

顾客以原生对话方式收到企业消息

企业直接触达客户

聊天工具栏一键转发

企业可统一配置聊天工具侧边栏内容，包括自建应用、H5、小程序等实现聊天时一键转发，提升服务/触达效率

小程序可获取到当前对话的内部或外部联系人ID或群ID，可根据ID进行定制开发

H5、小程序可以判定是否为从工具栏入口进入，在小程序、H5内提供转发功能按钮

客服操作不用找

#连接成就智慧企业



聊天工具栏，一键转发



聊天侧边栏，方便成员在外部会话中一键转发使用，如文章、H5商城等，提高服务及触达效率

万能+小程序承载服务

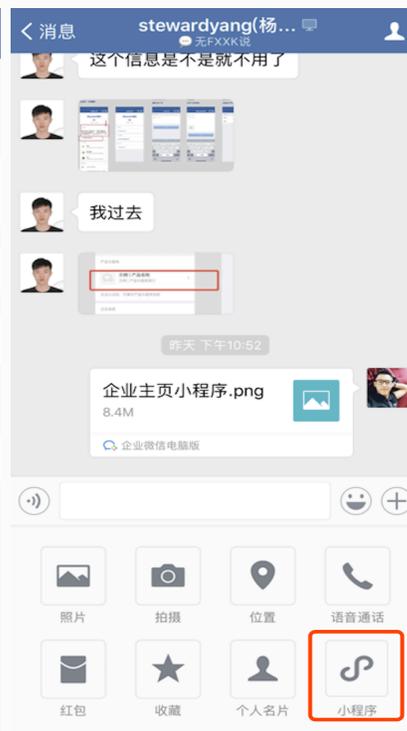
在聊天窗口+菜单栏里配置小程序快速入口，实现高效客户服务

万能+入口进入，小程序可获取到当前对话的内部或外部联系人ID或群ID，可根据ID进行客制开发

小程序可以判定是否为从万能+ 入口进入，提供转发功能按钮



小程序挂载聊天附件栏



聊天页面万能+号



挂载小程序



推送相关小程序

客服操作不用找

有效运营工具

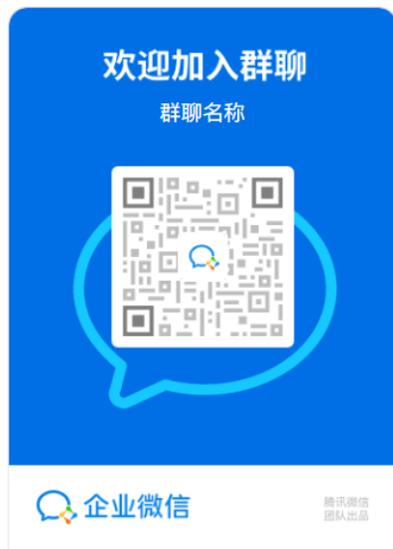
企业微信客户群

- 提供永不过期的群二维码，可单二维码关联多群，也可设置满员自动裂变。
- 支持百人在群内进行社群运营,支持入群欢迎语、自动回复群主离职继承、群聊数据统计。方便企业进行群管理及跟进运营效果。
- 企业可设置群发消息到客户群或者建立自动回复，提升客服运营效率

自动化的群运营

#连接成就智慧企业

线上二维码扫码



群二维码可直接使用
也可配置到小程序使用



企业可群发而消息到客户群



配置欢迎语后，客户入群可自动发送消息、图片、网页、小程序

配置自动回复后，可实现将根据关键词自动发送消息、图片、网页、小程序

企业微信群直播

专属客服在企业微信互通群内发起直播,支持转发至微信,邀请更多旅客观看直播。

- 支持评论与互动,方便旅客进行线上种草,产生到场意愿。
- 支持预约直播,并可生成专属连接或专属二维码进行裂变分享;
- 使用全程免开发。

无门槛直播

#连接成就智慧企业



(付成功后)

Part.3 运营管控工具

沉淀保护品牌客户资产

利用离职继承/共享客户功能，保证
导购离职/转岗后客户关系不丢失

所有客户真正由企业所掌握

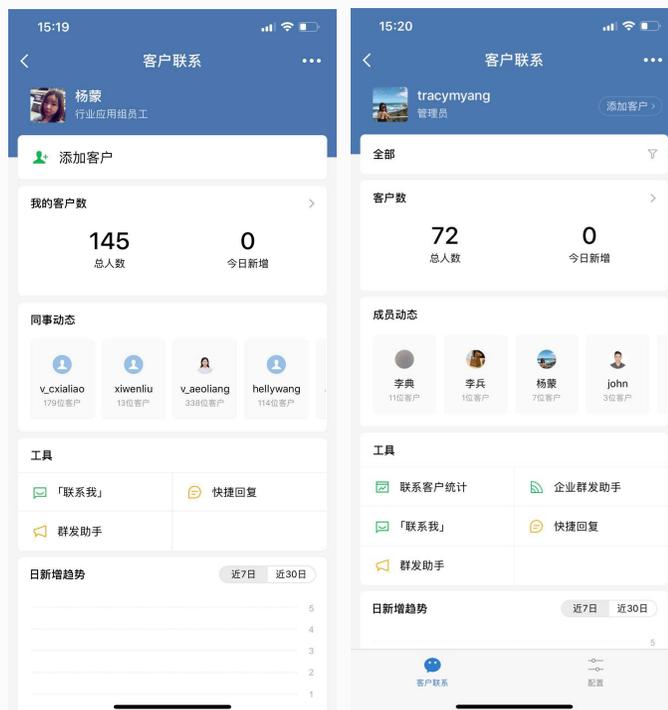


所有数据有沉淀

#连接成就智慧企业

服务质量及数量管控

多维度监督员工服务质量及数量，有效把控客户联系情况



成员	聊天总数	发送消息数
张宜 北极熊	1	1
辅助测试 滨海大厦店	0	0
济南1866018... 北极熊	0	0
辅助测试二 北极熊	0	0
苏元 高管1	0	0
chenyi 高管1	0	0
徐天佐 北极熊	0	0
Honda石泓达 北极熊	0	0
shawn 高管1	0	0
黄晓朋	0	0

服务质量可统计

#连接成就智慧药店

客户名称	添加人	添加时间	标签
...	周...	星期一	
...	余...	05月16日	
...	周...	05月15日	
...	周...	05月14日	
...	周...	05月14日	购买 品质型 清除祛痘系列 吧 价格敏...
...	陈...	05月14日	
...	张...	05月10日	
...	Er...	04月14日	
...	He...	04月11日	
...	杨...	04月11日	

实时客户数据查看，提升客户信息管理能力

聊天总数

成员主动对客户发送过消息的单聊、群聊数之和

发送消息数

成员在与客户的会话中发送过的消息总数

已回复聊天占比

客户主动发起会话后，成员在一个自然日内的回复率

平均首次回复时长

客户主动发起单聊后，成员在一个自然日内进行首次回复的平均耗时



文旅产业的运营质量需要更高

无法确认员工是否已读消息？

突发事件如何自动拉群？

找不到有效联系方式？

维修订单是否移动报修？

信息如何不被泄露？

防疫条例如何快速发给一线员工？

防疫培训如何学习？

房态是否可以随时查看？

组织通讯录高效找人

企业完整通讯录 让内部找人沟通一触即发

无需加好友，内部找人更高效

- 完整通讯录，找人一步到位

搜索即可发起沟通，找同事更准确更方便

- 通讯录API同步管理

和企业HR系统通讯录同步增、删、更新

- 通讯录多权限管理

通过分级权限轻松管理几十万人组织架构

#连接成就智慧企业



秉承微信聊天体验 增添特色办公协同功能

产品易用，培训成本低

- 更高效的协作沟通体验

自动全员群/部门群/2000人大群/群工具/群管理
回执消息/远程协助/多路视频会议/聊天长久保存

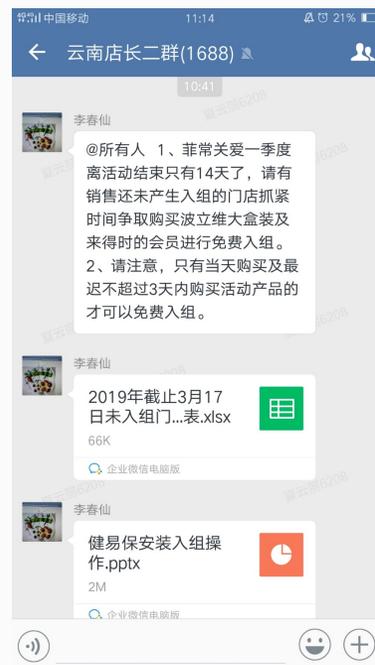
- 更安全的企业沟通环境

聊天水印设置/离职账号删除

连接管理层与一线员工，实现组织间高效运营管理与协作沟通



业务群聊，移动IM，实时业务交流反馈



通过文件/图片/视频等消息，一线执行情况实时反馈

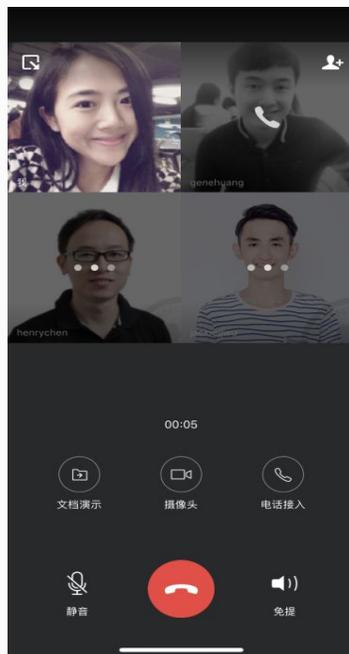


回执消息，即时确认消息触达性

高效沟通加速信息流转

多种沟通方式

文字、语音、邮件、红包、视频会议、水印创造更安全快捷的沟通环境



多人视频通话
支持文档演示和电话接入



水印



群内专属红包



支持邮件通用协议
包括Exchange、POP、IMAP等

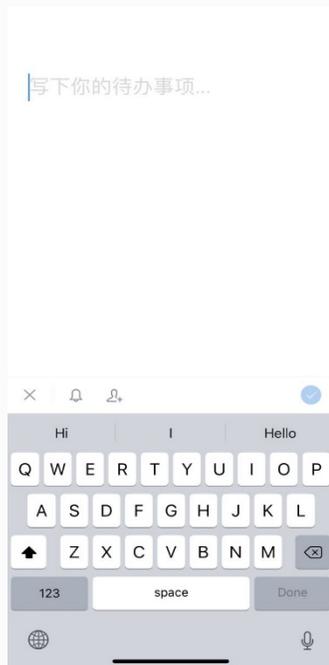
高效沟通加速信息流转

特色沟通功能

回执消息、待办、群工具及群管理、休息一下、员工名片、更高效的工作体验

应急事件快速拉通处理

同时提供消息接口，企业可以自建应用按照「事件」随时拉起对应「群聊」，让突发事件及时卷入对应「工作人员」快速响应。



待办



回执消息（已读未读）



一键创建部门群/全员群
自动更新成员



群工具（投票、填表、会议邀请）

考勤管理移动化无纸化

排班、考勤、薪酬一体化管理

- 支持手机免开发打卡、考勤机打卡
原生打卡数据导出、已有考勤机数据接入
员工打卡更方便，老板管理更轻松
- 移动排班、调拨、薪酬汇总
智能排班劳资管理，员工信息获取透明

考勤：支持软件打卡、硬件考勤机打卡



支持软件打卡数据导入HRM
支持硬件考勤机数据导入同步HRM

排班：移动排班、薪酬汇总



管理人员移动考勤调班审批
有效利用碎片时间管理

考勤结果实时查看核对
减少月底汇总出现薪资核算错误

开放接入文旅行业系统

企业微信通过丰富的API可以连接企业已有业务管理系统，实时移动处理高效处理运营问题，管控风险

13类
390个开放接口
21,000家服务伙伴

对接酒店PMS系统，实时管理订单、房态及工程维修需求



实时查看订单



实时查看房态



实时提交巡检问题



运营规则统一发送，确保消息触达效果

使用企业微信消息推送接口，将运营规则、防疫措施等内容，支持全员及灵活发送，推送给一线员工。每天可进行多次推送，赋能一线，加强卫生、应急等方面的措施落实。

公告、群聊资料更新信息触达



文件盘/乐享资料存放



业务知识分享、赋能平台

一站式的企业社区建设

员工学习交流、员工企业服务、企业文化建设平台
让企业不在是纯粹的工作场所，而是一个拥有文化和归属感的组织

- 连接人与知识：提升员工专业能力
- 连接人与服务：提升员工满意度
- 连接人与组织：提神员工归属感

#连接成就智慧企业



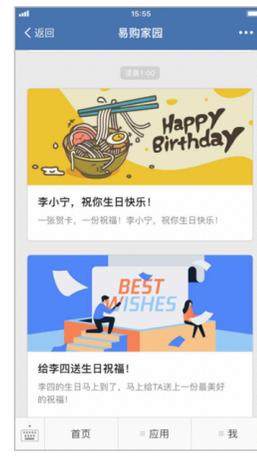
员工职业发展规划



在线培训与考试



知识社区沉淀分享



员工关怀/团队关怀



内部评奖与激励



Thanks

用 微信 扫一扫

加 企业微信 沟通

#连接成就智慧企业