



连接成就智慧文旅

NOW

## 1·企业微信介绍

#连接成就智慧企业

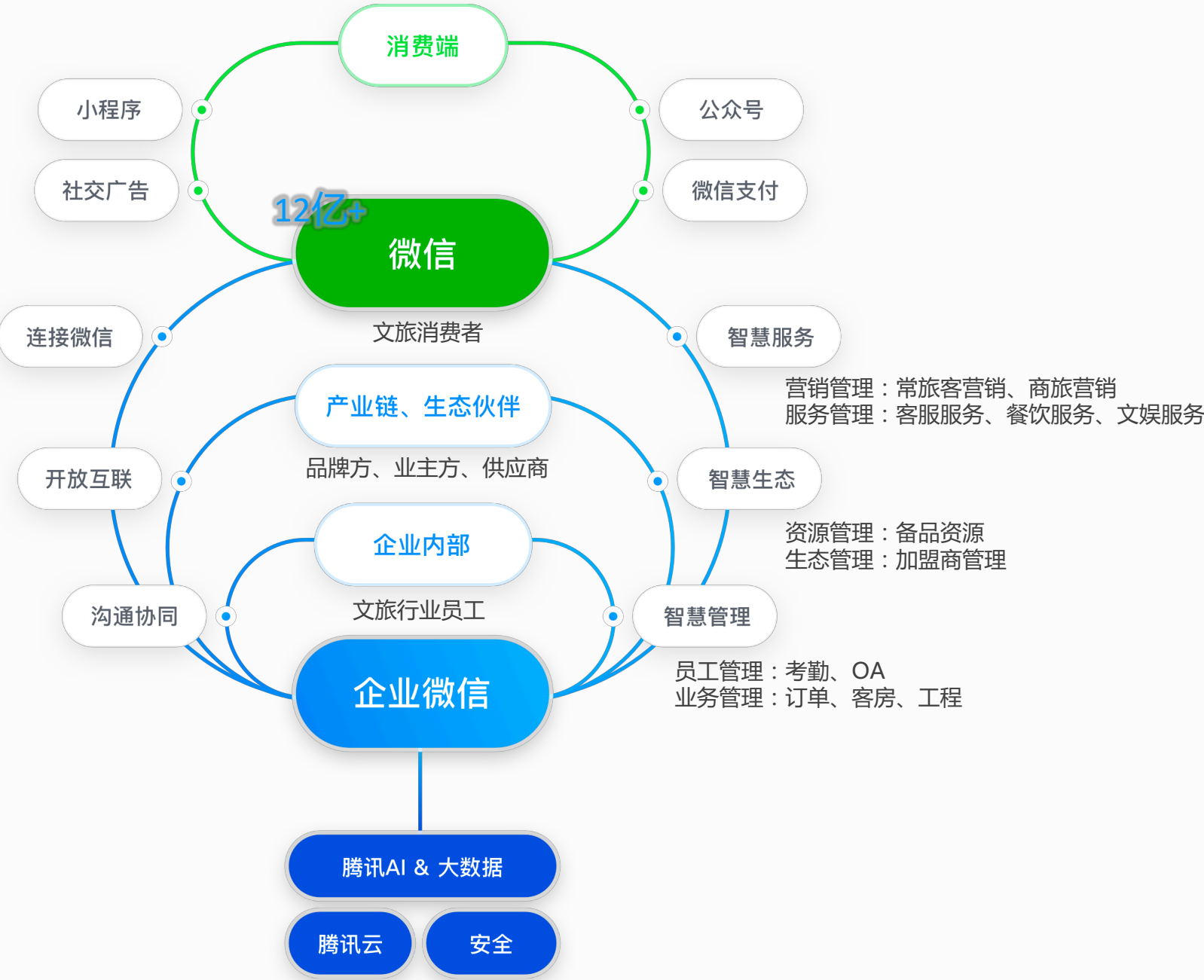
NEXT

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

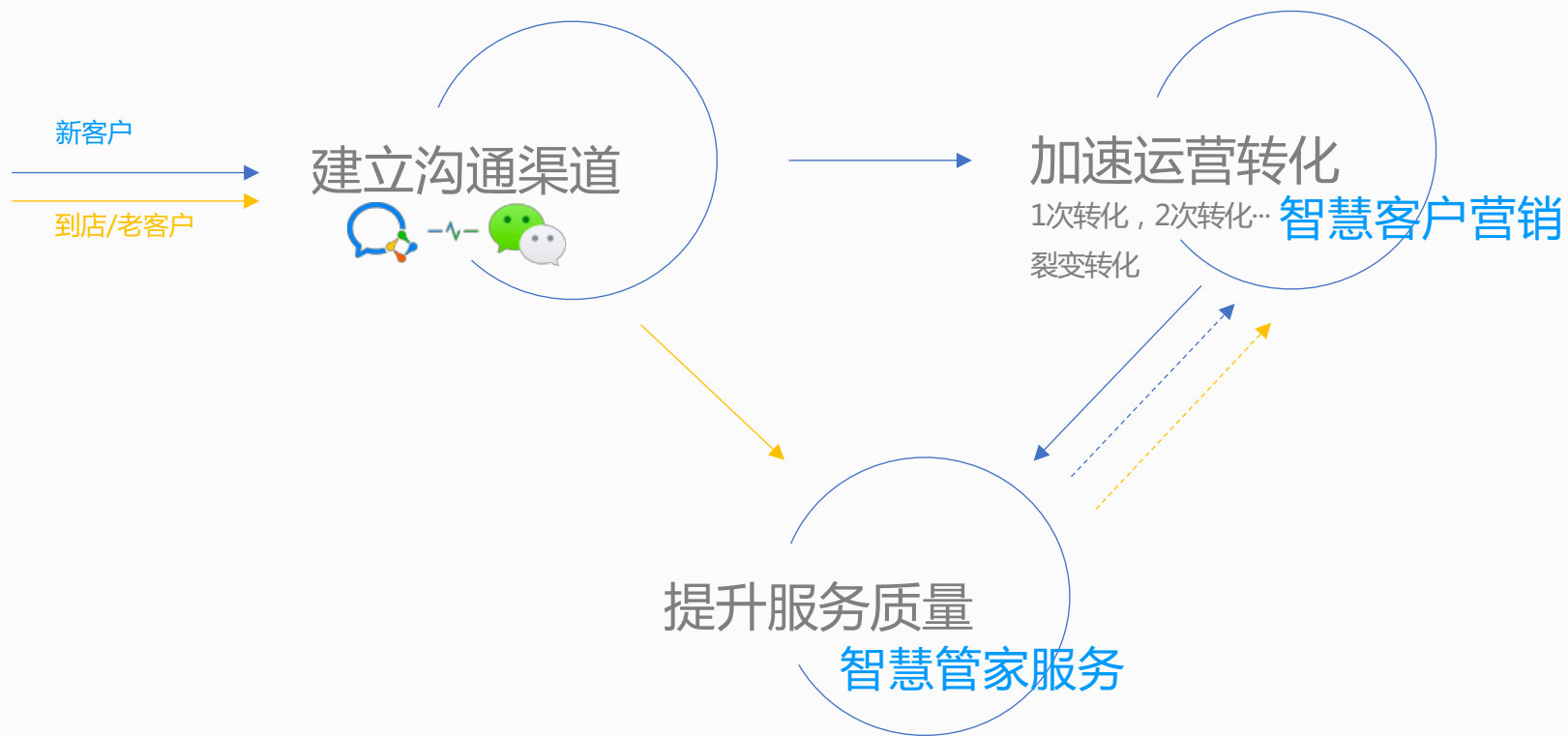
- 客户归企业，离职带不走
- 触达渠道归企业，企业可群发消息、朋友圈直通消费者
- 沟通内容归企业，可存档、分析与监管

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。

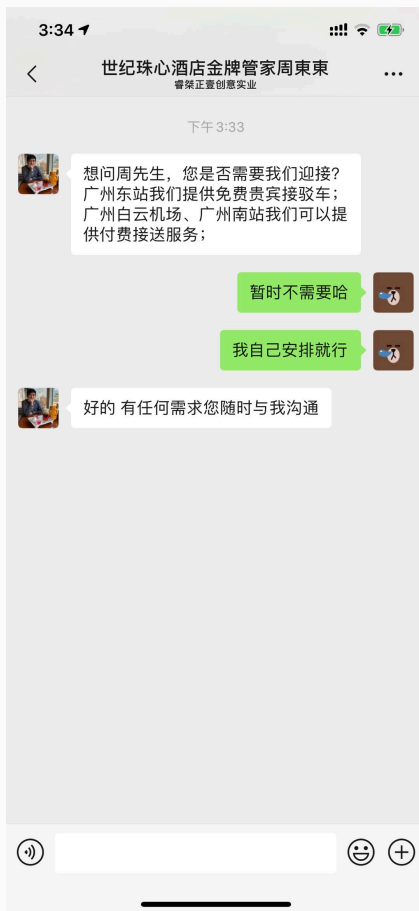
### 对B端企业：

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

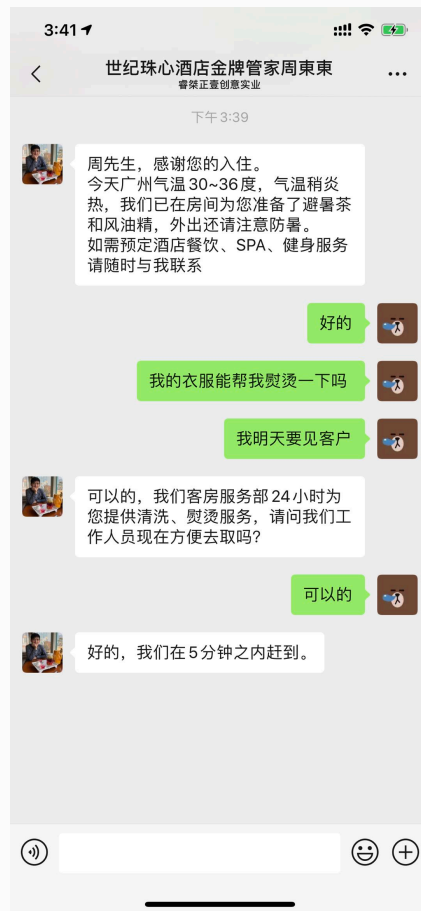


建立渠道：迎接问候



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

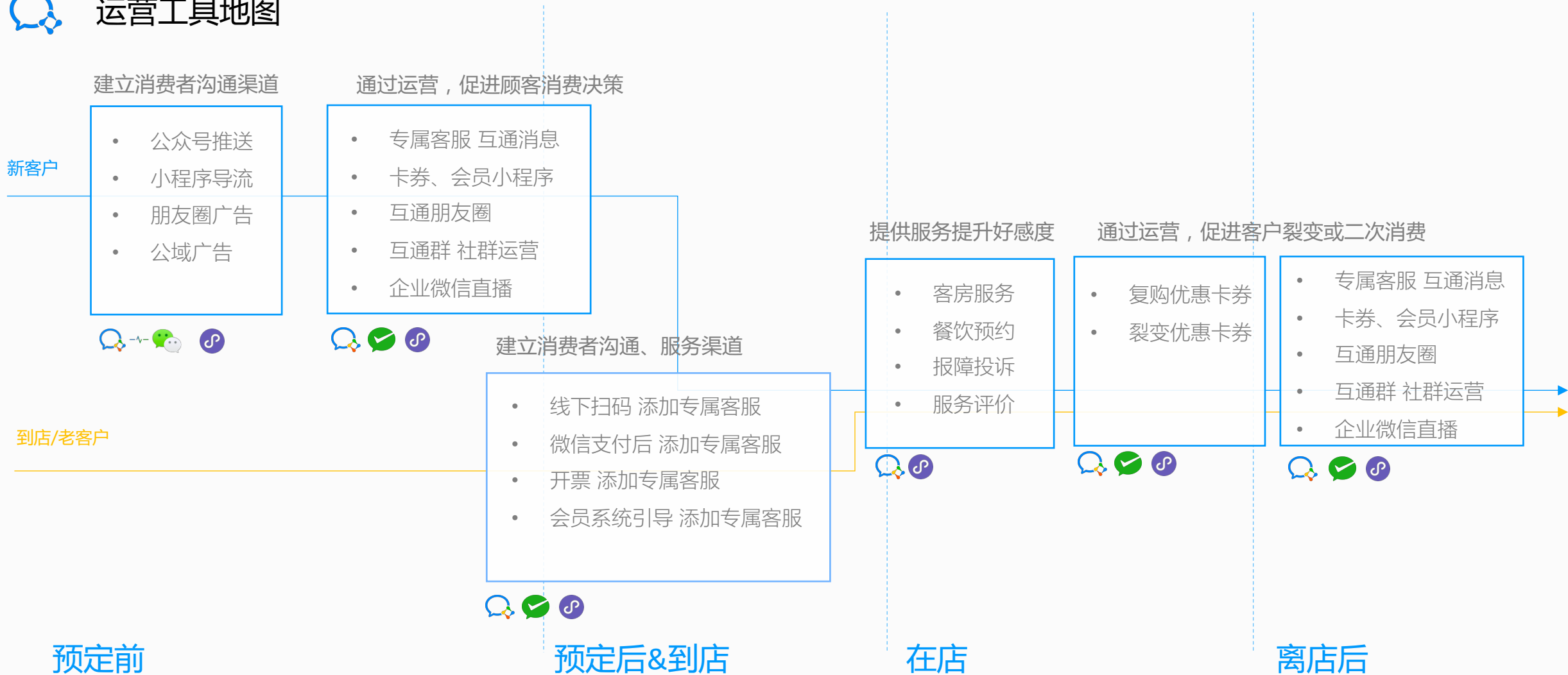
统一数字化运营

—— · 企业 · ——

统一数字沉淀



## 运营工具地图



# 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



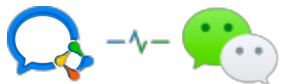
带企业微信二维码  
的工卡



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

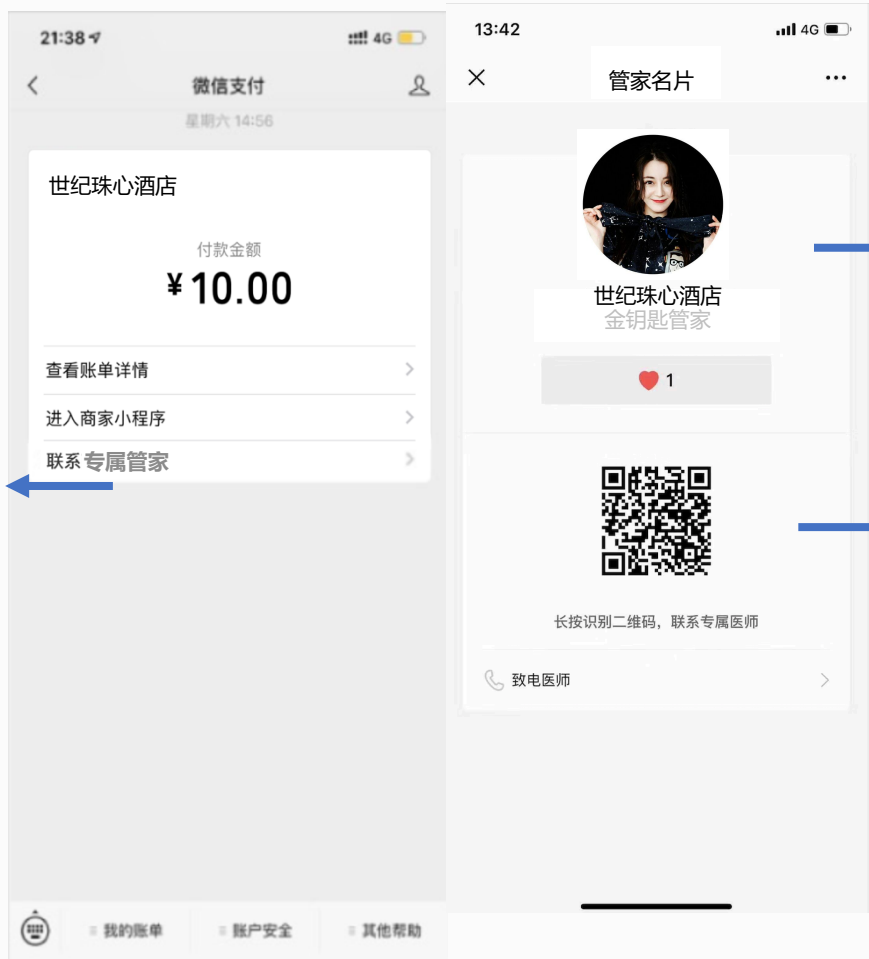
### 微信支付获客

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

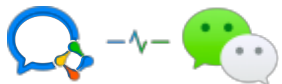
增强专属感，提升专人服务感

#### 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。

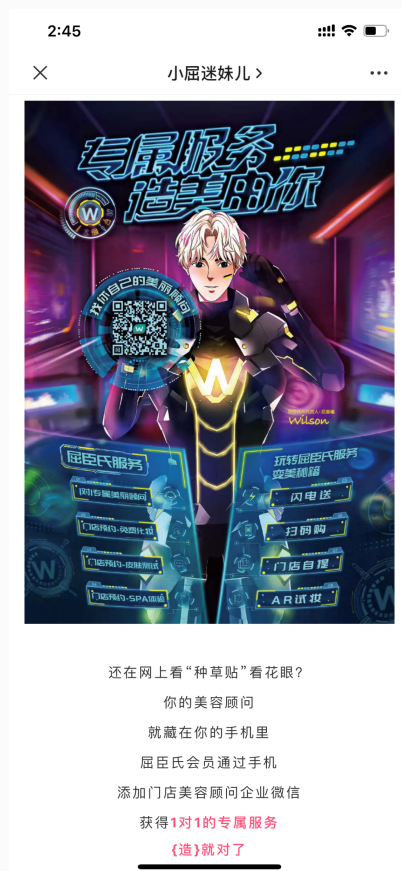
### 到场前

#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二维码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

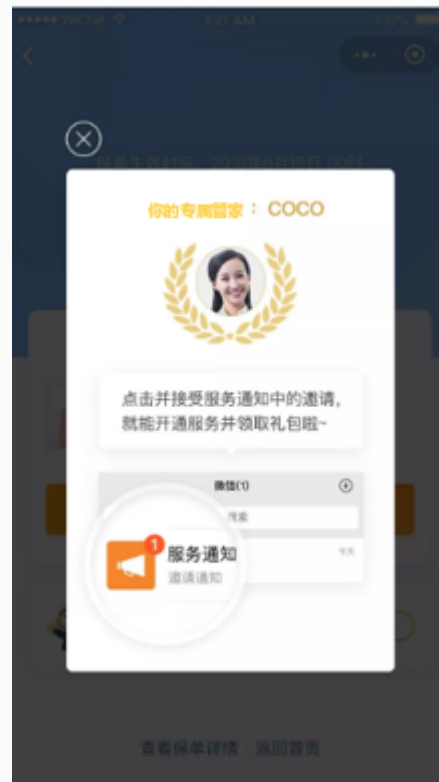
### 小程序获客

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

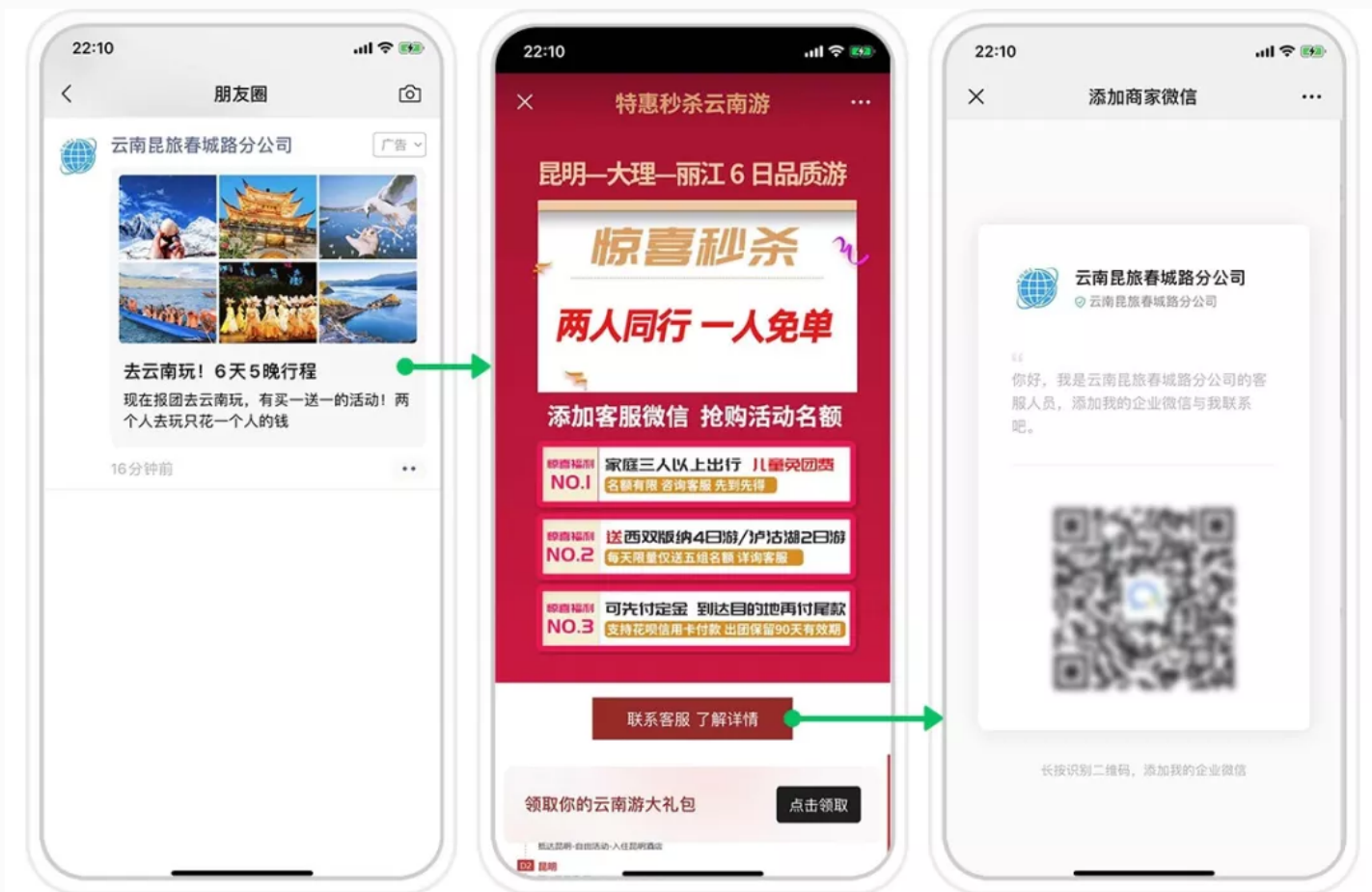
### 微信广告获客

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

企业信息

权限管理

聊天管理

通讯录管理

微工作台

申请加入设置

外部沟通管理

安全与保密

设置

< 自定义详情页

外部联系人自定义详情页

在查看外部联系人个人信息时，可跳转到该外部联系人在企业应用中的详情页 API文档

详情页名称

品牌CRM

详情页类型

网页

小程序

小程序

群花名册

小程序路径

详情页对应的小程序页面，不填则前往首页

保存

清除此配置

个人信息

微信

方杰

添加备注和描述

品牌CRM

发消息

语音聊天

个人信息

微信

lichee

微信昵称: cy

添加备注和描述

门店会员管理

支持小程序或H5

发消息

语音通话

外部联系人详情

lichee

黎子华 (1级)

编号: 1502209

余额: 0

积分: 100

生日:

所属门店: 珠江新城店

所属美容师: 陈美金

最近进店: 2018-06-25

最近护理: 电商通用物料

建档时间: 2017-06-27

客户联系人详情页  
变成客服工具操作台

## 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

配置欢迎语

由管理员或者业务负责人统一配置，配置后，客户将在添加成员为联系人后收到该欢迎语

您好，这是我们的官网

企业微信

使用范围：全体成员

保存

张克力  
腾讯

12:00

我通过了你的朋友验证请求，现在我们可以开始聊天了

对方为企业微信用户，[了解更多](#)

您好，这是我们的官网

企业微信  
让每个企业都有自己的微信



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

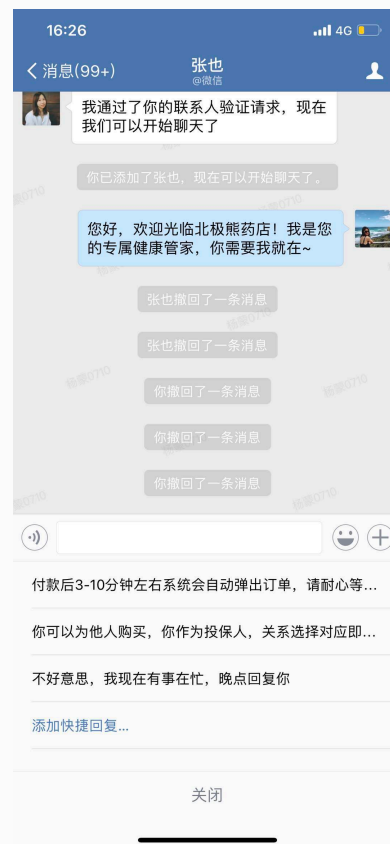
#连接成就智慧企业



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

## 企业直接触达客户

#连接成就智慧企业



发送企业信息

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  
收到企业信息

## 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进行客制开发

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，实现高效顾客服务

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

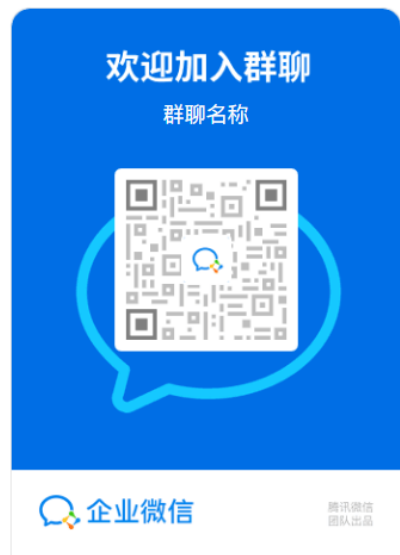
#连接成就智慧企业

## 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



群二维码可直接使用  
也可配置到小程序使用

线上二维码扫码



企业可群发消息到客户群



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

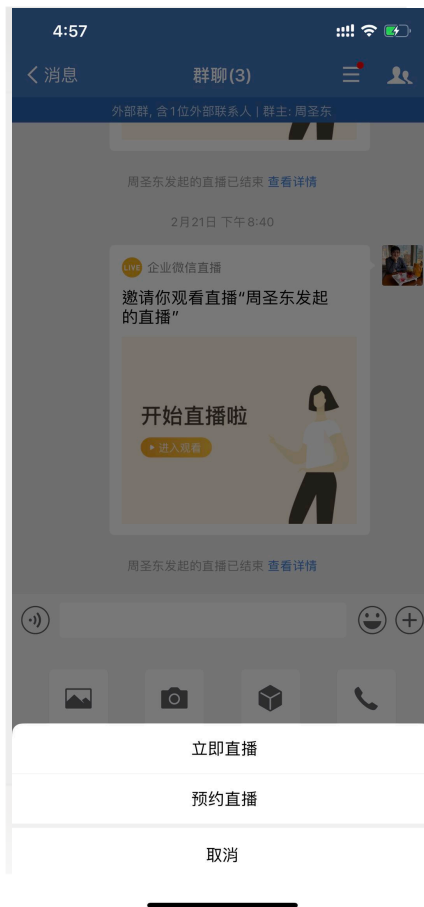
## 企业微信群直播

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



## 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

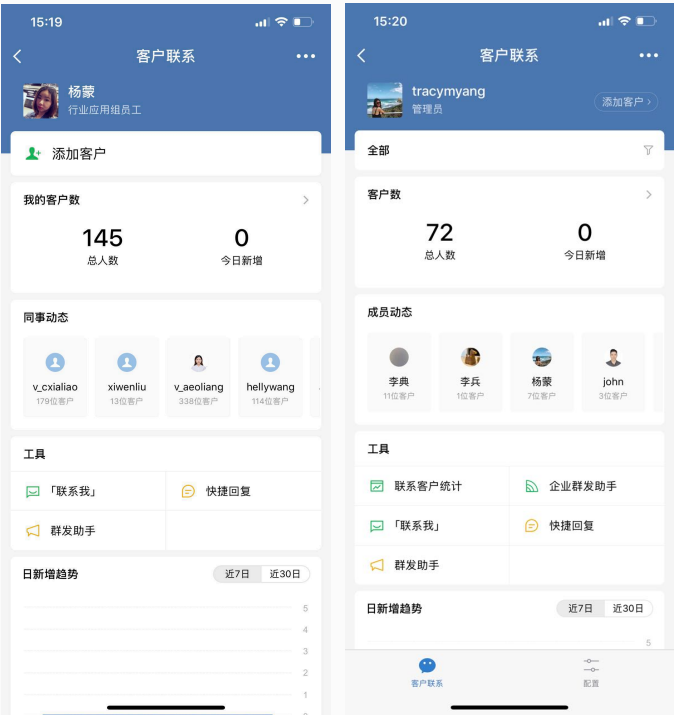


# 所有数据有沉淀

#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



企业全部客户				
标签: 不限	添加人: 全部	时间: 2016年01月02日	至 2020年05月22日	
共186个客户 导出客户列表 < 1/19 >				
客户名称	添加人	添加时间	标签	操作
周	周	星期一		
余	余	05月16日		
周	周	05月15日		
周	周	05月14日		
周	周	05月14日	购买 品质型 清静祛痘系列 吧 价格敏...	
陈	陈	05月14日		
张	张	05月10日		
陈	陈	04月14日		
He	He	04月11日		
杨	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

全部	昨日	
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

### 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

## 服务质量可统计

#连接成就智慧药店



## 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

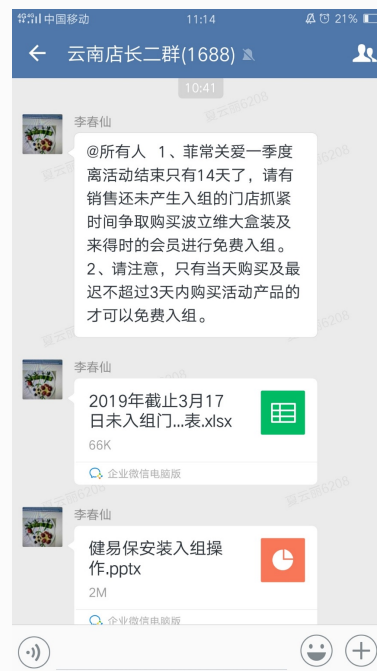
### • 更安全的企业沟通环境

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

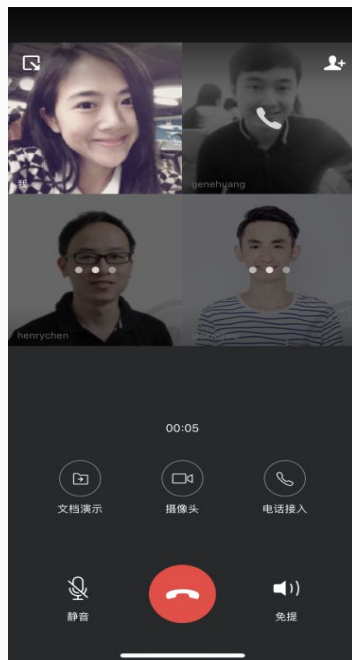


回执消息，即时确认消息触达性

## 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



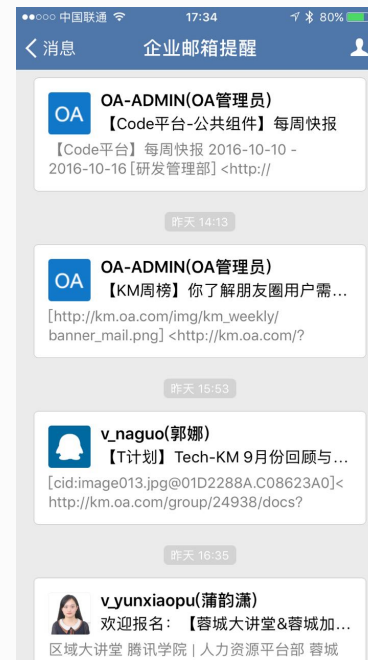
多人视频通话  
支持文档演示和电话接入



水印



群内专属红包



支持邮件通用协议  
包括Exchange、POP、IMAP等

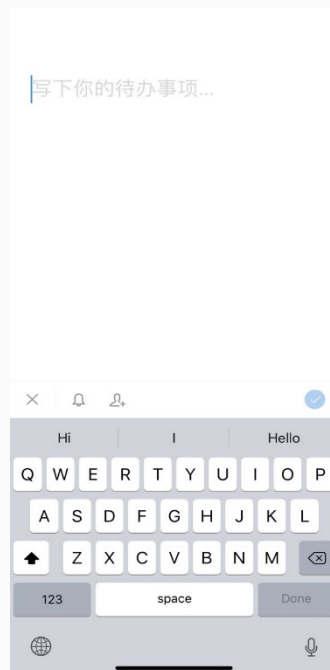
#连接成就智慧企业

## 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

连接成就智慧企业

## 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



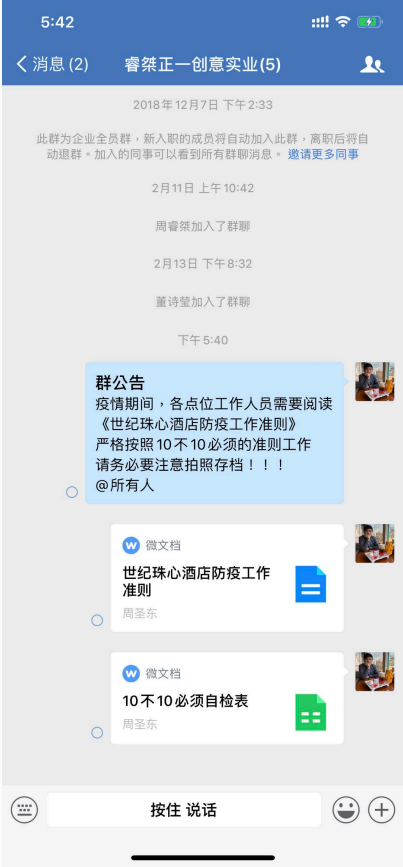
实时提交巡检问题

 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。

连接成就智慧企业

公告、群聊资料更新信息触达



文件盘/乐享资料存放



## 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  
让企业不再是纯粹的工作场所，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：提升员工归属感

#连接成就智慧企业





Thanks

用 微信 扫一扫

加 企业微信 沟通

#连接成就智慧企业