**慢病部发〔2023〕005号 签发人：谭莉杨**

**社群营销活动执行方案**

1. **社群活动开展：**

**1、选品及分类执行：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **活动****类型** | **筛选品类** | **执行内容** | **选品标准** | **执行****频次** | **发布方式** | **选品** |
| 营销活动（社群专享） | 爆品 | 秒杀价巨划算 | 品牌性、喜爱度高、门店单品活动、价格优惠、清库存 | 每周三 | 图片+文字+优惠券链接不限量 | 品类小组每周提供 |
| 特价 | 秒杀价 | 门店超低特价 | 每日 | 图片 + 文字限量 | 品类小组每周提供 |
| 新品 | 新品体验价 | 有颜值、价格有优势 | 每月 | 图片+文字 + 小程序链接不限量 | 品类小组提供 |
| 样品/效期 折扣 | 直击底价 | 商品包装变色、外包装有损坏、门店陈列展示品、6个月以内的效期品种 | 每月 | 图片+ 联系门店购买+接龙限量 | 门店每月提供 |
| 福利回馈 | 免费领礼品 | 厂家提供赠品/当季小商品 | 销售下滑门店轮流执行 | 群接龙限量5/10 | 营运部 |

1. **执行分工：**

|  |  |
| --- | --- |
| 慢病部 | 活动相关图文宣发、检核；数据统计、通报； |
| 门店 | 活动宣发，片区监督执行，收集会员意见反馈； |
| 营运部 | 活动策略制定；福利回馈小礼品提供赠品/选品； |
| 新零售部 | 太极药店小程序策略制定 |

1. **社群活动宣传：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **时间** | **品种** | **内容** |
| **活动预热** | 每周日晚上20：00 | 本周社群专享福利：秒杀/爆品 | 预告文字+海报 |
| **活动宣发** | 每日上午11：00前 | 当日秒杀品种/爆品，每天1个 | 产品介绍图文+购买链接或付款二维码 |

1. **人员执行：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **负责内容** | **执行人** | **执行内容** | **注意** |
| 信息发布 | 门店当班员工 | 每天上午10:00-11:30及时、并按顺序转发“太极会员转发群”内容。 | 需要注意：朋友圈、社群内转发文字、图片内容不一样，不要出错。店长检核。 |
| 信息回复 | 门店当班员工 | 在群内回复顾客咨询问题，补充回复发布者内容。及时礼貌回复，注意用词亲切。 | 店长不当班时也能看下群信息，避免员工回复遗漏做好补充。店长检核。 |
| 水军互动 | 后勤、结对门店（个人微信） | 配合门店活跃社群，积极参与接龙、互动、询问等。 | 调动群内，引导潜水会员 |

**四、相关问题回复模板：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **常见问题** | **回答** |
| 1 | 活动时间  | 活动当天有效，秒价仅限『本群专享』，线下门店不享受此价。如未入群会员需享受此福利，可现场邀约患者入群。 |
| 2 | 货品质量  | 社群所售商品均为线下门店在售商品，质量保证，请放心选购。 |
| 3 | 付款取货 | 1. 需要的友友们可以留言也可以直接联系我哟。
2. 识码付款（门店微信收款码）备注您的姓名，凭付款信息到店取货。
3. 需要邮寄的友友得自行承担运费喔。
4. 门店发货时，请一定注意有效期，不得发近效期（6个月内）商品给社群会员。（效期折扣品种除外）
 |
| 4 | 是否可以刷卡？ | 如该品种在线下门店是可以刷卡的，那么告知顾客：可以到店刷卡，凭群信息或私聊告知顾客预定号码，到店即可刷卡“享受社群价”！  |
| 5 | 顾客询问某个商品是否有货？ | 1. 不能直接回复“无”，当门店无货时，先查询公司当前保管账库存，其它门店或公司仓库是否有货。
2. 公司有：在群里回答：您好，我们有货的，我私聊您喔。同时联系调货、和顾客沟通取货时间。

B、公司无：在群里先回答顾客：您好，这个商品我们公司暂时无库存，可以帮您找药和预订，我私聊您。再私聊顾客：这个商品是治疗...我们有什么...药，进行替代，询问顾客需求....或报商品部采购。 |
| 6 | 顾客需要购买商品时？ | 在群里回答：您好，我们有货的，我私聊您喔。有活动的商品需私聊告知顾客：活动内容、商品价格、优惠价格；也可以拍一张货架上的产品图、活动信息(尽量美观）私发给顾客。 |
| 7 | 门店如何下账？ | （1）门店收款后请当天及时在零售前台下账（重进系统识别策略）。（2）如遇下班后会员再付款或门店当天接受预定未下账的，次日下账请联系营运部单独开策略。（3）只要在当天内付款订购的会员，均可以享受“秒价”。 |

**五、水军作用：**

1、以顾客身份积极在群内互动、咨询，适当表达购买意愿。

2、门店发布活动接龙后、大家积极参与，带动群内好友。

3、活动期间，各部门经理及门店店长督促本部员工在群内参与互动，请大家积极参与。

**主题词： 关于 社群活动 执行方案**

**四川太极大药房连锁有限公司 2023年7月20日印发**

**打印：周红蓉 核对：陈柳 （共印1份）**