

专家解读： 服装企业如何利用大数据决胜电商

服装企业进军电商早已不是新鲜事，宁波服装纺织企业在各个电商平台上也曾创造过辉煌战绩，2011年双十一博洋家纺在淘宝商城网上销售额达到3468万元；太平鸟、GXG在过去三年的天猫双十一战绩均列男装前五。但您是否知道，这些服装企业为了让您“剁手”花了多少心思？在这个大数据时代，又有什么新招能助力服装企业决胜各大电商平台呢？上周六，首届中国“服装产业+互联网”论坛在会展中心举行，电商CRM（客户关系管理）专家——业内绰号“米掌柜”的张旭华针对上述问题做了专题演讲。

记者 乐晓立

一家天猫服装店获取一名顾客需170元

财经作家吴晓波在宁波办讲座时曾提到：“打开天猫、淘宝客户端，一个手机屏只能显示5件商品，而店铺却有千千万万，要想挤到这个屏幕里，谈何容易。”面对这种现状，各家店铺就开始在CRM上下功夫，利用大数据掌握顾客喜好、心理。

张旭华曾经为日本狮王、百雀羚以及多家天猫服装店铺进行过CRM系

统建设运营，他坦言，现在服装类网店要成功将顾客拉进店铺并消费，需要170元的营销成本。

他介绍，最基本的费用是通过大数据分析，知道目前比较热门的搜索词是什么，从而对店铺、标题、关键词进行优化，让顾客在搜索时，自己的产品有机会排名靠前。若想持续排名几位，就要付费给天猫，开通“直通车”服务。

通常，当顾客搜索某件特定商品时，排名第一的基本是付费开通“直通车”服务的。

“当你引来了一位顾客，如何留住他（她），让其在店铺里完成第一笔交易呢？很简单，店铺里要有活动，比如满减、满送、店铺优惠券等，都是吸引顾客下单的手段。”张旭华说“那么问题又来了，到你店里消费的顾客购买力如何，店内什么产

品最吸引他？”

针对这个问题，他抛出了CRM即客户关系管理系统。在天猫的后台，数据非常多，比如每件商品的销量、购买的客户数量、每个客户的购买次数、点开交易却没有付款的客户数、老客户的购买周期、单笔交易的平均花费等等。“通过分析这些数据，我们会得到相应结论，以便决定店铺推什么样的活动。”他说。

每个人打开的天猫页面竟然都不一样

数据分析是否到位，决定这个店铺的存亡。比如，当低估了顾客购买力时，店铺组织了一些低廉的促销活动，将一个品类，例如5件衬衫打包促销，那么参与这个活动的顾客可能一年都不会再购买衬衫，成了休眠客户。下次店铺上架利润高的新品时，这些有购买力的顾客由于被提前透支，不再购买新

品，新品滞销后又必须搞促销才能清仓。如此循环，店铺的利润率越来越低。天猫系统会根据店铺出售产品的价格将店铺推荐给相应购买力的顾客。到最后可能陷入不搞活动就不出货的窘境。

怎么办呢？张旭华介绍了目前最流行的基于CRM的方案，叫“千人千面”计划。就是根据顾

客的购买力、偏爱在每个人打开APP浏览店铺时所显示个性化页面，也就是不同人浏览同一个店铺时所看到的商品不一样。

目前，如Zara、太平鸟、GXG等服装网店都启用了这种模式，当打开页面后，显示的是客户最新浏览过、搜索过，或加入购物车过的产品以及关联程度较高的商品。并根据

购买力提供不同的活动组合。总之，让顾客在能承受的支付价格之内尽可能消费，但又不透支下一次的购买行为。

根据张旭华提供的数据，使用“千人千面”后，服装网店的复购率（一位顾客第二次消费占所有消费顾客的比例）将由17%提高到近40%，不知不觉中就让你“剁手”。

何时举行秒杀活动、什么时候推送广告都有讲究

除了“千人千面”这种定制化营销，还有一些窍门也将提高盈利能力。

“知道在一周里什么时候推出秒杀活动最吸引买家吗？”张旭华说，“大数据分析的结果是周三上午10点。”

“现在，许多服装网

店也会通过邮件、短信、彩信推送促销活动、新品上架信息给老顾客，那么什么时候推合适呢？数据分析的结果是晚上八点半，因为八点半时年轻人刚吃完饭，正在沙发上‘葛优瘫’，这个时候的推送被点开的几率是最大的，特别是很多女生这时

正在想明天穿什么。同时好声音等强档综艺节目要到9点以后开始，半个小时足以让她们浏览店铺并完成交易。”

此外，事件营销也是十分重要的一点。事件可以是大事件，比如开学季，针对“虎妈猫爸”们要推送什么产品，各类节

日要推什么产品，都需要店铺提前谋划。

“同时，还有一些小事件，比如一位顾客，原来穿的是XL尺码，近几个月尺码增大或者缩小了，那么可能其身材发生了变化，可以试着推送一些适合胖子或瘦子的产品给他。”张旭华说。

宁波企业家 赴德参与行业标准修订



修订会期间，石维坚（右一）与专家们在一起。

近日，国际电工委员会（IEC）第80届年会在德国召开，中国国家电网公司董事长舒印彪以及来自90多个国家的3800多名参会者应邀出席开幕式。日升集团董事长石维坚在IEC年会上就智能控制等数十个领域与各国代表进行了交流，并作为中国代表参与了IEC60282高压熔断器等国际标准的修订，而日升集团也是我国唯一参与国际标准修订的民营企业。

据悉，国际电工委员会（简称IEC）成立于1906年，是世界上成立最早的国际性电工标准化机构，也是联合国经社理事会的甲级咨询组织，目前拥有81个成员国，每个国家只能有一个机构作为其成员。

“IEC标准涵盖了电力、电子、电信和原子

能等方面的电工技术标准，由于其标准和合格评定体系在促进全球电工电子领域国际贸易发展中，发挥着积极的促进作用，被誉为国际贸易的‘通行证’。”石维坚认为，只有大力提升企业自身的国际化水平，以高标准“走出去”，才能更好地助推企业走向世界。

日升集团有限公司是国家重点高新技术企业，是以输配电设备发展为基础，集产学研、科工贸、投资、金融、服务为一体的紧密型集团公司。公司总部坐落在象山县工业园区，下设7家子公司，11家控股公司，荣获我国输配电行业重点骨干企业、国家标准重点起草修订企业、国际质量体系认证企业等多项称号。

记者 乐晓立

“盛世方舟”入选全国双创周展示

近日，在2016全国大众创业万众创新活动周现场，位于江东区的众创空间综合体“盛世方舟”作为我市唯一创客服务平台新模式代表，和阿里巴巴双创模式、腾讯众创空间等诸多一线创客服务平台，在展会核心区域同台竞技，并接受李克强总理的检阅。

据悉，2016全国大众创业万众创新活动周于10月12日启幕，云集了苹果CEO库克、阿里巴巴马云、腾讯马化腾等全球众多创客领袖，400米创业大街上演了各类激情和智慧的碰撞。带着“产业+基金+基地”的创投生态理念，“盛世方舟”从全国3000多个申报项目

中经过层层筛选脱颖而出，作为创客平台新模式的代表，入选双创周主场展示。

展会现场，“盛世方舟”受到诸多中外创客领袖的关注。“盛世方舟”创新性地以产业母基金形式受托管理政府用于扶持产业的基金，围绕当地产业做母基金管理整体规划，根据当地优势产业和战略新兴产业来布局进行投资，为了使投资更加高效，“盛世方舟”把优秀的投资机构引入到当地，协同机构在当地与“盛世方舟”一起挖掘优势产业项目，帮助这些优势产业项目快速成长。

记者 乐晓立

企业总体经营状况景气指数回升

商报讯（记者 周静）中国人民银行宁波市中心支行2016年三季度企业家问卷调查结果显示：企业家宏观经济景气指数继续回升；企业总体经营状况景气指数继续回升；国内产品订单景气指数、出口产品订单景气指数有所回落；原材料购进价格景气指数有所回落；固定资产投资景气指

数继续回升。

数据显示，本季企业家宏观经济景气指数为33.33，比上季回升4.7点。本季企业总体经营状况景气指数为52.78，比上季回升3.63点。本季企业国内产品订单景气指数为47.69，比上季回落1.03点；企业出口产品订单景气指数为52.32，比上季回落1.53点。本季企业原材

料购进价格景气指数为56.02，比上季回落3.39点。本季企业固定资产投资景气指数为45.84，比上季回升2.25点。

记者查阅资料发现，去年同期发布的2015年三季度企业家问卷调查结果显示，该季如企业家宏观经济景气指数、企业总体经营状况景气指数等均回落。该季企业总体经营状

况景气指数为47.87，比上季回落9.76点。该季企业国内产品订单景气指数为41.88，比上季回落9.39点；企业出口产品订单景气指数为48.72，比上季回落8.49点。该季企业原材料购进价格景气指数为49.15，比上季回落3.40点。该季企业固定资产投资景气指数为48.29，比上季回落5.92点。