

# 商家平台暗战私域流量

有商家把私域流量比作“电商最后一块理想地”:流量可重复利用、复购率高于公域、用户更容易触达、避开同行竞争的炮火,在不少商家心里,私域里的生意更好做,甚至可能“一夜暴富”。但现在,这块理想地正在遭受现实的侵蚀。商家固有的经营方式正在被平台新规则打破。

近日,天猫发布新规表示,禁止商家通过在包裹内放置卡片等方式进行私域引流,一些商家的私域获客成本因此上涨了3倍,经营回报周期也被拉长。这也使得不少商家选择铤而走险,仍然选择偷偷在包裹中塞卡片。于平台而言,其既不想肥水流外田,还要维护用户体验。另一边,商家也难抵流量诱惑,甚至以身涉险。这场拉锯战似乎很难刹车。

导流微信被禁止,在过去很长一段时间里,不少商家对私域电商里的“暴富神话”津津乐道。“三四年前,圈子里还流传过某位上海商家一夜之间依托微信群带货带了100多万高级饮用水的故事。”李莉(化名)是一名来自江苏南京的淘宝商家,在平台经营烘焙食品。八年前刚入行时,经营线下美发造型出身的合伙人就建议她在每一个包裹里放上小卡,“可以是好评返现的提示卡,也可以是以客服处理为由头的客诉卡,重要的是我一定要在卡面背面放上你的微信或者QQ号”。

彼时的李莉尚不知道,将电商平台中的客户引流至自己的微信,并通过建群、发

朋友圈等方式触达这些客户并进行运营,在微信内完成交易的方式叫做私域电商。她只知道,在自己微信群里的客人更常下单,也更好说话,“很多客户每个月固定都会有2—3笔订单,几乎没有什么售后,出了新品也愿意尝试,我们后期也开通了自己的小程序,方便他们下单”。

那些从公域电商平台引导而来,能够反复利用、随时触达、无须付费的流量池,让私域电商在过去成为了国内电商领域中隐秘狂飙的角落。

特别是随着国内电商大盘流量见顶,集中在电商公域流量的商家们,也逐步在微信等社交平台内搭建自己的粉丝内购群,巩固流量池。这意味着,平台商家无法再通过包裹中携带的小卡以及后台客服对话等方式向包括微信在内的第三方平台进行私域引流。

面对平台突然下达的要求,一些商家甚至来不及做反应。“很多商家现在的心态是在‘赌’,赌平台不会一家一家查。”主营新中式女装的一家电商公司创始人高森(化名)向北京商报记者表示,很多商家在新规出台之前,就已经将包含小卡的包装放在了各地的云仓当中,“根本来不及撤回,销毁又是很大的费用”。

李莉向北京商报记者坦言,在天猫出台这个规则之前,抖音也有相似的规则,但部分商家仍然会选择在包裹中放小卡引流:“毕竟平台不可能监测每一个包裹,往

往都是同行的举报,或者是平台不定期地抽查导致商家被罚。”

尽管众多商家仍然选择铤而走险,但不得不承认的是,私域电商的运营成本也在逐年攀升。高森透露,以白酒品类为例,四五年前的私域单客获客成本在100元以内,而如今的获客成本则增长超过了300%,单客获客成本大约在400—500元的区间之内。私域电商操盘手兴旺也向北京商报记者证实,在低客单价领域,私域获客成本也有所上涨,“2019年之前,一两百块的女装服饰私域获客成本不到5元/人,而现在几乎要翻倍”。

获客成本的上升,也意味着回报周期的拉长。“大概三年前,我们会希望从公域引到私域的单粉产品回报周期在3个月内,复购率要求在30%—40%之间。”高森向北京商报记者解释,私域的产品回报周期就是单个粉丝所贡献的利润能够覆盖商家投入的引流成本以及所售产品的成本。“但现在的情况是,这个周期从3个月延长到了一年。”高森透露,与之相对应的是复购率也有所下降,“现在我们的复购率从原先的30%—40%降到了10%”。

博弈私域用户资源

私域投入成本连年攀升,但不少商家仍然从未动摇过自己做私域的决心。“很简单的道理,在淘宝或者天猫这样的公域电商平台,年化复购率20%的单品已经是天花板,被我们称之为‘极致单品’。

大盘中的大部分产品复购比这要低得多。”高森说。

事实上,客户管理收入既是商家们的“买路财”,也是平台重要的利润来源。商家通过支付平台佣金、广告费用,能够获得更多的流量,平台也能获得更高的利润空间。而平台能撬动商家的核心,正是因为其把握了海量的用户需求数据。因此,私域电商模式一定程度是商家与平台争夺用户资源话语权的体现,商家同样渴望与用户产生直接联系,强化黏性。

当然,每一家电商企业都希望商家在自己的平台中建立私域池,而不是去另外的平台搭台子。这既方便平台对商家服务用户进行监管,也防止商家和用户资源外流。商家希望从平台身上薅到可以转化的流量,平台希望商家利用私域的流量反哺,二者在暗中掰起了手腕。

“平台想要分得私域这杯羹,需要利用大数据分析和人工智能等技术对用户进行准确地建模、需求预测与推荐,提升用户体验与价值。”赵振营指出,平台通过深度挖掘用户数据,为用户提供更加精准和个性化的服务和产品。

针对上述规则实施情况以及后续阿里妈妈是否会推出帮助商家运营私域的付费工具等问题,北京商报记者向淘天集团相关负责人发去采访提纲,但截至发稿未获得回复。

(据《北京商报》)

| 星期一(7月29日)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 星期二(7月30日)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 星期三(7月31日)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 星期四(8月1日)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 星期五(8月2日)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 星期六(8月3日)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 星期日(8月4日)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>●中央电视台7套</div> <div>09:02 军事制高点</div> <div>10:04 兵器面面观</div> <div>12:32 战旗</div> <div>14:42 跨过鸭绿江</div> <div>18:02 兵器面面观</div> <div>19:59 战旗</div> <div>20:13 军歌嘹亮</div> <div>21:29 第二战场</div> <div>●中央电视台8套</div> <div>04:42 月是故乡明</div> <div>07:52 锦衣之下</div> <div>12:44 剧场:黑白禁区</div> <div>19:30 连续剧:理想之城</div> <div>23:57 剧场:一念向北</div> <div>●中央电视台9套</div> <div>09:31 与狼为邻</div> <div>10:30 精武传奇</div> <div>13:04 刺刀下的劳工</div> <div>14:05 与狼为邻</div> <div>16:09 精武传奇</div> <div>20:03 活力·源</div> <div>22:00 我的游戏童年</div> <div>23:39 武器的历史</div> | <div>●中央电视台7套</div> <div>09:02 防务新观察</div> <div>11:30 军事纪录</div> <div>12:00 正午国防军事</div> <div>13:44 兵器面面观</div> <div>18:26 国防故事</div> <div>20:55 军事纪实</div> <div>21:30 国防科工</div> <div>22:05 剧场:猎手</div> <div>●中央电视台8套</div> <div>04:42 月是故乡明</div> <div>07:52 锦衣之下</div> <div>12:44 黑白禁区</div> <div>16:31 剧场:以家人之名</div> <div>19:30 连续剧:理想之城</div> <div>23:57 一念向北</div> <div>●中央电视台9套</div> <div>09:31 武器的历史</div> <div>10:30 归田</div> <div>12:03 我的游戏童年</div> <div>16:38 不老人生</div> <div>18:04 大唐帝陵</div> <div>21:00 武器的历史</div> <div>22:00 从长安到罗马</div> | <div>●中央电视台7套</div> <div>10:33 世界战史</div> <div>11:28 军事纪录</div> <div>12:32 战旗</div> <div>13:14 军营的味道</div> <div>14:09 军事纪录</div> <div>20:20 防务新观察</div> <div>21:30 国防科工</div> <div>22:06 剧场:猎手</div> <div>●中央电视台8套</div> <div>04:42 月是故乡明</div> <div>07:52 锦衣之下</div> <div>16:31 剧场:以家人之名</div> <div>23:04 连续剧:天龙八部</div> <div>23:57 剧场:一念向北</div> <div>●中央电视台9套</div> <div>09:31 武器的历史</div> <div>10:59 刺刀下的劳工</div> <div>16:38 篮球少年</div> <div>18:04 大唐帝陵</div> <div>19:03 篮球少年</div> <div>20:03 活力·源</div> <div>21:00 武器的历史</div> <div>22:00 从长安到罗马</div> | <div>●中央电视台7套</div> <div>10:33 世界战史</div> <div>11:28 军事纪录</div> <div>12:32 战旗</div> <div>13:14 军营的味道</div> <div>14:09 军事纪录</div> <div>20:20 防务新观察</div> <div>21:30 国防科工</div> <div>22:06 剧场:猎手</div> <div>●中央电视台8套</div> <div>04:42 月是故乡明</div> <div>07:52 锦衣之下</div> <div>12:44 剧场:黑白禁区</div> <div>16:31 以家人之名</div> <div>23:04 连续剧:天龙八部</div> <div>23:57 一念向北</div> <div>●中央电视台9套</div> <div>09:31 武器的历史</div> <div>10:59 刺刀下的劳工</div> <div>16:38 篮球少年</div> <div>18:04 大唐帝陵</div> <div>19:03 篮球少年</div> <div>20:03 活力·源</div> <div>21:00 武器的历史</div> <div>22:00 从长安到罗马</div> | <div>●中央电视台7套</div> <div>09:34 军事纪实</div> <div>10:33 世界战史</div> <div>12:00 正午国防军事</div> <div>13:49 兵器面面观</div> <div>14:44 剧场:大刀记</div> <div>20:19 防务新观察</div> <div>21:30 国防科工</div> <div>22:05 剧场:猎手</div> <div>●中央电视台8套</div> <div>04:42 月是故乡明</div> <div>07:52 锦衣之下</div> <div>19:30 连续剧:理想之城</div> <div>23:04 连续剧:天龙八部</div> <div>23:57 剧场:一念向北</div> <div>●中央电视台9套</div> <div>09:31 武器的历史</div> <div>10:30 在影像里重逢</div> <div>13:04 国宝大案录</div> <div>15:10 国宝大案录</div> <div>18:04 大唐帝陵</div> <div>20:01 活力·源</div> <div>21:00 武器的历史</div> <div>22:00 从长安到罗马</div> | <div>●中央电视台7套</div> <div>09:37 军事纪实</div> <div>10:52 谁是终极英雄</div> <div>12:42 防务新观察</div> <div>19:33 军事报道</div> <div>20:20 军事制高点</div> <div>21:30 国防科工</div> <div>21:31 老兵你好</div> <div>22:40 剧场:猎手</div> <div>●中央电视台8套</div> <div>04:42 月是故乡明</div> <div>07:52 锦衣之下</div> <div>16:31 剧场:以家人之名</div> <div>23:04 连续剧:天龙八部</div> <div>23:57 剧场:一念向北</div> <div>●中央电视台9套</div> <div>08:30 风筝·风筝</div> <div>10:00 狮群风云</div> <div>11:57 武器的历史</div> <div>17:00 澳大利亚致命动物大揭秘</div> <div>18:04 大唐帝陵</div> <div>22:00 从长安到罗马</div> <div>23:05 在影像里重逢</div> | <div>●中央电视台7套</div> <div>09:05 军事制高点</div> <div>10:09 军歌嘹亮</div> <div>10:52 谁是终极英雄</div> <div>12:32 战旗</div> <div>21:30 国防科工</div> <div>21:26 谁是终极英雄</div> <div>22:35 剧场:猎手</div> <div>22:40 剧场:猎手</div> <div>●中央电视台8套</div> <div>04:42 月是故乡明</div> <div>07:52 锦衣之下</div> <div>21:28 剧场:扫黑风暴</div> <div>23:04 连续剧:天龙八部</div> <div>23:57 剧场:一念向北</div> <div>●中央电视台9套</div> <div>07:43 篮球少年</div> <div>08:03 未来学校</div> <div>08:59 国宝大案录</div> <div>18:04 大唐帝陵</div> <div>20:03 活力·源</div> <div>21:00 来学校</div> <div>22:00 纪录影院</div> <div>23:39 来学校</div> |