

个性化您的电子商务!

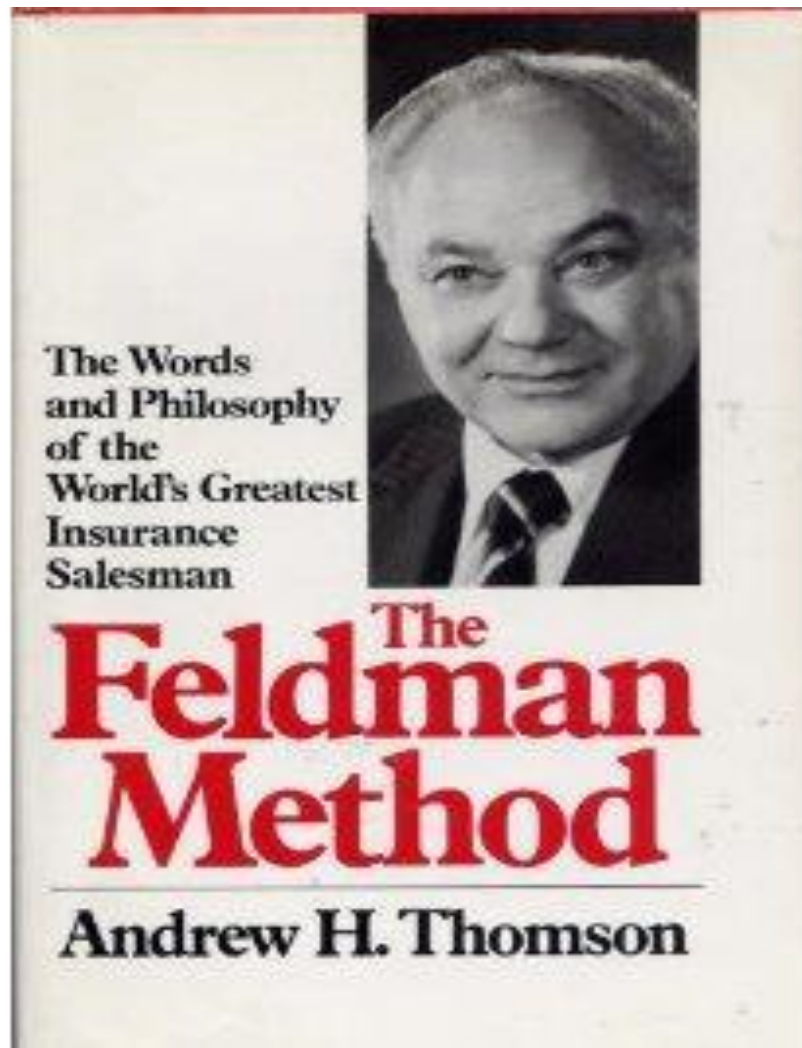
网络营销的人性化

百分点科技

www.baifendian.com

菲尔德曼法则

销售就是
(Selling is 98
product know



品知识。
percent

险经纪人



- 理解客户心理与购物行为
- 个性化精准营销案例分析

案例1 —— 购买男式手表（购买意图明确）

• Step 1：聚焦 —— 浏览男式表

<p>手表市场首页 > 品牌手表/流行手表 (61609)</p> <p>您已选择: Casio/卡西欧</p> <p>保修: 全国联保 店铺保修</p> <p>系列: Analogue指针系列 Regular普通系列</p>	<p>手表市场首页 > 品牌手表/流行手表 (24674)</p> <p>您已选择: Casio/卡西欧 Edifice金属系列</p> <p>保修: 全国联保 店铺保修</p> <p>Casio/Edifice系列型号: ECW-M300-1A ECW-M300-1A EF-305T-8A</p>	<p>手表市场首页 > 品牌手表/流行手表 (23950)</p> <p>您已选择: Casio/卡西欧 Edifice金属系列 男表</p> <p>保修: 全国联保 店铺保修 其它方式</p> <p>Casio/Edifice系列型号: ECW-M300-1A ECW-M300DB-1A EF-305T-8A</p>	
	<p>宝贝: 惊爆价 2010新款 Casio卡西欧 EF-524D-7AV 赛车男士手表...</p> <p>价格: 256.00元</p> <p>运费: 10.00元</p> <p>服务: </p>		<p>宝贝: 特价【鼎装】正品 CASIO卡西欧 蓝色标签 三眼男士手表EF-55...</p> <p>价格: 418.00元</p> <p>运费: 0.00元</p> <p>服务: </p> <p>搭配套餐 ¥388元</p>
	<p>宝贝: 送太阳眼镜 卡西欧新款手表 热卖运动男表EF-550D-1AV 男士...</p> <p>价格: 268.00元</p> <p>运费: 8.00元</p> <p>服务: </p>		<p>宝贝: 全国包邮 疯狂促销 CASIO卡西欧 新款 EF-550D-7AV 男士手表</p> <p>价格: 268.00元</p> <p>运费: 0.00元</p> <p>服务: </p>

案例1 —— 购买男式手表（购买意图明确）

• Step 1：聚焦 —— 搜索男式表

The screenshot shows a search for 'EF-545D-7AV' on Taobao. The search results are filtered by '品牌:Casio/卡西欧' and '系列:Edifice金属系列'. There are four product listings visible, each with a watch image, title, price, shipping fee, and service icons.

Product Image	Product Title	Price	Shipping Fee	Service Icons
	宝贝：送太阳眼镜！卡西欧运动表 EF-524D-7AV男表 赛车男士手表...	238.00元	8.00元	👍 🇨🇳 📦
	宝贝：送小礼物 全国联保 配专柜小票 送小礼物 卡西欧男表 EF-545...	370.00元	8.00元	👍 🇨🇳
	宝贝：卡西欧CASIO宝剑舞动极速赛车炫黑EF-545D-7A/EF-545D-7AV...	568.00元	10.00元	👍 🇨🇳 📦
	宝贝：CASIO 卡西欧 新款男表 三表盘计时带闹铃 EF-545D-7AV	319.00元	12.00元	👍 📦

案例1 —— 购买男式手表（购买意图明确）

• Step 1：聚焦 —— 放入购物车

	<p>宝贝：送太阳眼镜! 卡西欧运动表 EF-524D-7AV男表 赛车男士手表...</p> <p>价格：238.00元</p> <p>运费：8.00元</p> <p>服务：</p>
	<p>宝贝：送太阳眼镜 皇冠信誉 新款男士手表 运动手表 EF-534D-1AV...</p> <p>价格：235.00元</p> <p>运费：8.00元</p> <p>服务：</p>
	<p>宝贝：送太阳眼镜 卡西欧新款手表 热卖运动男表EF-550D-1AV 男士...</p> <p>价格：268.00元</p> <p>运费：8.00元</p> <p>服务：</p>

案例1 —— 购买男式手表（购买意图明确）

• Step 2：发散 —— 浏览女式手表

	<p>宝贝：皇冠促销时尚女表系列SHN-5000SPP-7AV</p> <p>价格：218.00元</p> <p>运费：10.00元</p> <p>服务：</p>		<p>宝贝：皇冠促销CASIO 商务手表 SHN-5002D-4A 送拆表器</p> <p>价格：218.00元</p> <p>运费：10.00元</p> <p>服务：</p>
	<p>宝贝：皇冠促销活动限时优惠价卡西欧 SHN-5000D-4A不议价200元</p> <p>价格：200.00元</p> <p>运费：12.00元</p> <p>服务：</p>		<p>宝贝：皇冠促销CASIO卡西欧璀璨亮钻女表 SHN-5006L-7A 现货</p> <p>价格：208.00元</p> <p>运费：12.00元</p> <p>服务：</p>

案例1 —— 购买男式手表（购买意图明确）

• Step 3：临门一脚 —— 购买前的抉择

	<p>宝贝：送太阳眼镜 卡西欧新款手表 热卖运动男表EF-550D-1AV 男士…</p> <p>价格：268.00元</p> <p>运费：8.00元</p> <p>服务：</p>		<p>宝贝：Simim全自动机械表 全透视欧风中性表S114 男女都可佩带</p> <p>价格：178.00元</p> <p>运费：0.10元</p> <p>服务：</p>
	<p>宝贝：热卖 限量版男士手表 新款 CASIO/卡西欧 手表 EF-550RB…</p> <p>价格：298.00元</p> <p>运费：0.00元</p> <p>服务：</p>		<p>宝贝：Simim暖冬系列 时尚简约风格全陶瓷手表S070</p> <p>价格：268.00元</p> <p>运费：0.00元</p> <p>服务：</p>
	<p>宝贝：全国包邮 原装 手表 CASIO/卡西欧男表 EF-524D-7AV赛车男表</p> <p>价格：268.00元</p> <p>运费：0.00元</p> <p>服务：</p>		<p>宝贝：Simim公主的配饰 阿拉伯数字皮带扣造型表盘手表S085</p> <p>价格：288.00元</p> <p>运费：0.00元</p> <p>服务：</p>
	<p>宝贝：全国包邮 拆表器+手袋 CASIO卡西欧 新款 EF-550D-7AV 男士…</p> <p>价格：268.00元</p> <p>运费：0.00元</p> <p>服务：</p>		<p>宝贝：SIMIM陶瓷表系列-时尚简约镶钻淑女方形手表S043</p> <p>价格：268.00元</p> <p>运费：0.00元</p> <p>服务：</p>

案例2 —— 购买女式包（购买意图模糊）

- Step1：发散 —— 首先查看百分点的“个性化热销榜”

热销排行

	
¥108.00	¥108.00
	
¥148.00	¥139.00
	
¥65.00	¥139.00
	
¥128.00	¥139.00

百分点推荐引擎

您浏览过的商品

	
---	--

案例2 —— 购买女式包（购买意图模糊）

- Step2：聚焦 —— 点击查看“个性化热销榜”中的一款“蕾丝包”



案例2 —— 购买女式包（购买意图模糊）

- Step2：聚焦 —— 如果对当前包不满意，还会继续寻找其他“蕾丝包”



看过本商品的麦友还看过

 ¥128.00	 ¥139.00
 ¥139.00	 ¥97.00
 ¥139.00	 ¥139.00
 ¥149.00	 ¥139.00

案例2 —— 购买女式包（购买意图模糊）

- Step3：发散 —— 找到满意的“蕾丝包”
后，可能还会浏览并购买其他类型的包



买过本商品的麦友还买过



¥128.00



¥47.00



¥258.00



¥238.00



¥128.00



¥238.00



¥198.00

总结：顾客在不同的阶段有不同的需求

- 一次购物周期内
 - 先聚焦，再发散，再聚焦（有明确购买意图时）
 - 先发散，再聚焦，再发散（无明确购买意图时）
- 整个客户生命周期内
 - 与客户Demographic无关的周期性需求
 - 与客户Demographic有关的缓慢变化需求

目前国内的电商网站理解顾客心理与购物行为了吗？

推荐系统兴趣小组的一封信

发件人: [REDACTED] 代表 [REDACTED]

发送时间: 2011 [REDACTED]

收件人: [REDACTED]

主题: 关于 [REDACTED] 的推荐

我体验了一下国内几个比较大的网上商城的推荐功能, 总结如下:

● [REDACTED]

1. 我在选购男士电脑背包时, 不管我看什么款式的男士电脑背包, 旁边排在第一位的推荐商品都是各种“卫生巾”
2. 我在选购电脑鼠标时, 不管我看什么款式的鼠标, 旁边排在第一位的推荐商品都是各种“避孕套”

● [REDACTED]

1. 我在选购婴儿奶粉时, 旁边的推荐栏猜我喜欢一款极其性感的“男士内裤”

● [REDACTED]

1. 不管我将什么商品添加到购物车中, 购物车的“您可能还需要”向我推荐的商品都没有任何变化
2. 我浏览棉被时, 旁边的推荐栏向我推荐“杜蕾斯避孕套”! 我这命苦啊, 不管到什么店, 人家都猜我喜欢避孕套!

我是女生, 我不知道别的女生遇到这种情况会怎么样想, 对于我来讲, 我如果碰到这种情况, 会对这些网站产生怀疑。

个性化您的电子商务!

推荐示例截图



品 牌: 泸州老窖

规 格: 500ml

商品评分: (已经有0人体验)

无货 [运费详情>>](#)

 分享到开心网  分享到新浪微博  转播到微博

抢购 买满1元即可换购以下任一赠品,赠完为止

抢购 买满1元即可换购以下任一赠品,赠完为止

抢购 ~~全场单笔消费满3元,即可换购以下任一赠品,赠完为止~~

抢购 ~~全场单笔消费满1元,即可换购以下任一赠品,赠完为止~~

抢购 ~~全场单笔消费满68元,即可换购以下任一赠品,赠完为止~~

买过该产品的用户还买过



苏菲弹力贴身夜用350
卫生巾(棉柔表层) 8片
¥20.25

¥13.2

[加入购物车](#)



泸州老窖 52度精品
500ml瓶
¥140.0

¥119.0

[加入购物车](#)



洋河 52°蓝色经典(海
之蓝)480ml瓶
¥200.0

¥178.0

[加入购物车](#)



狮王素脱牙膏(双效
型)150g
¥14.9

¥13.9

[加入购物车](#)



苏菲弹力贴身卫生巾
(日用20片送夜用 5片)
¥17.5

¥13.9


[加入购物车](#)



苏菲弹力丝薄卫生巾
(日用洁翼型) 18片送
¥17.7

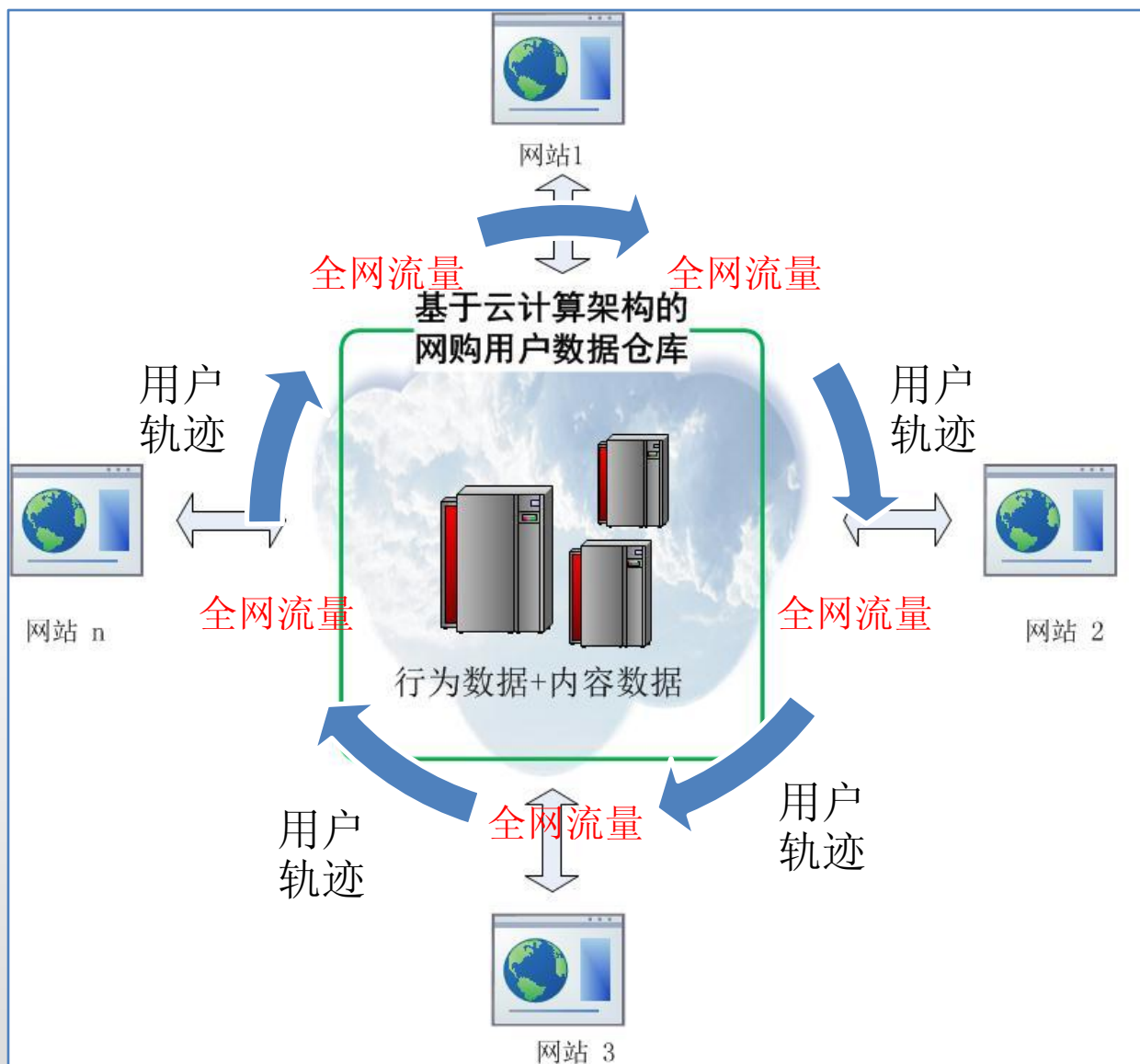
¥15.6

[加入购物车](#)

- 理解客户心理与购物行为
-  ■ 个性化精准营销案例分析

基于云计算的个性化精准营销平台

——打通各个网站



个性化您的电子商务!

百分点的合作伙伴



百分点推荐栏展示

秀团推荐团购



VICTORINOX 维氏 猎入尼龙

¥199 [查看](#)
折扣: 5.13折 17人已购买



ZIPPO 芝宝 三面加工镶钻虎纹虎头徽章-纯铜

¥289 [查看](#)
折扣: 4.21折 28人已购买

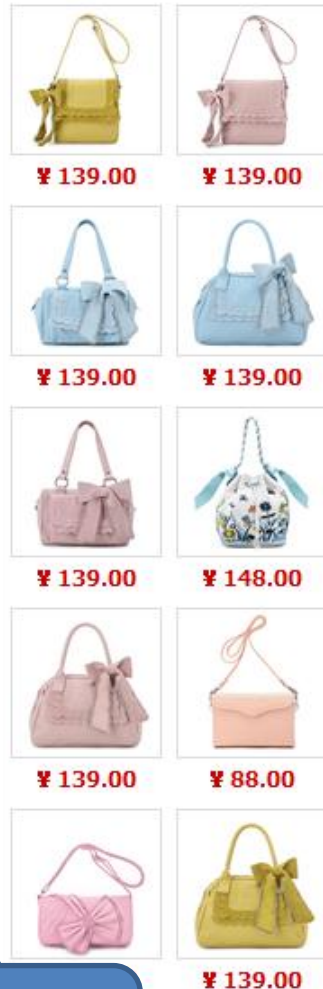


ZIPPO 芝宝 单面般若心经

¥269 [查看](#)
折扣: 3.7折 28人已购买

 百分点推荐引擎

看过本商品的麦友还看过



 百分点推荐引擎

购买此商品的顾客还购买了



蓝色时光coolbaby退热贴
(宝宝型2贴)
¥8.50



贝亲安抚奶嘴(羊8个月以上)
¥15.90



木马小熊计算架23631
¥39.00



雅培金装喜康力(智护100)900g(6-18个月)
¥212.00



抽取式维达面巾纸 v2165-1 100抽*4包
¥12.50

红孩子
推荐栏

 百分点推荐引擎

个性化热销榜



李宁网络专供款E系列男子复古跑鞋 ARCE061-4
会员价: ¥199



李宁跑步系列男子跑鞋 ARDE029-3
会员价: ¥258



李宁男子野外跑鞋 ARDE017-1
会员价: ¥258



李宁跑步系列男子跑鞋 ARCE035-3
会员价: ¥258



李宁男子轻质跑鞋 ARBE043-9
会员价: ¥221



李宁跑步系列男子跑步鞋 2EMD679-2
会员价: ¥202



李宁跑步系列男子跑步鞋 2EMD255-4
会员价: ¥209



李宁跑步系列男子野外跑鞋 ARDE025-4
会员价: ¥221



李宁跑步系列男子经典跑鞋 ARCE043-2
会员价: ¥203

李宁跑步系列男子跑鞋

李宁
推荐栏

走秀网
推荐栏

麦包包
推荐栏

百分点推荐栏展示

浏览过该商品的还浏览过

				
¥ undefined 婊真 charmzone 丝 柔活力精华液	¥ 213 【兰芝】水库凝肌精 华露 韩国原装专柜 正品Laneige	¥ undefined 婊真 charmzone 银 杏天然泡沫洁面霜	¥ 125 【兰芝】光控滋润隔 离霜 韩国原装专柜 正品Laneige	¥ 266 【兰芝】雪融水焕能 水嫩修护精华露 韩 国原装专柜正品

百分点推荐引擎

合作商家商品推荐

				
¥ 166 汤臣倍健海狗宝胶囊 100粒	¥ 142 汤臣倍健番茄红素 60粒	¥ 90 美国 氨基 (G)	¥ 188 美国GNC健安喜 左 旋肉碱 500mg*60 粒 GNC L-Carnitine	¥ 299 美国GNC健安喜 左 旋肉碱 500mg*60 粒 GNC L-Carnitine

百分点推荐引擎

蝶邦网
推荐栏

浏览过本商品的还浏览过

			
¥ 198 贝佳斯 活力亮采美肤泥 浆面膜(粉泥) 430ml	¥ 25 EL 流金耀彩双色眼影(0 2)	¥ 29.9 倩碧 水嫩保湿面膜 1片	¥ 199 贝佳斯 蓝海新生美肤面 膜(蓝泥) 430ml

百分点推荐引擎

[下一页]

果皮网
推荐栏

猜你喜欢

		
汤臣倍健胶原蛋白粉 338.30 +加入购物车	汤臣倍健小麦胚芽油天然维E软胶囊 100粒 125.80 +加入购物车	汤臣倍健胶原蛋白 90片 185.30 +加入购物车

百分点推荐引擎

活力达
推荐栏

浏览过此商品的还浏览过

				
晨光 中性笔+K- 35+0.5mm+黑色 ¥1.70 购买	乐美+史努比中性笔 +GP-009+0.5mm+黑色 ¥0.86 购买	晨光++中性笔+K- 37+0.38mm+蓝色 ¥1.40 购买	晨光++中性笔+GP- 1112+0.5mm+黑色 ¥1.35 购买	晨光0.5MM+中性笔芯 MG-6102(黑色) ¥0.56 购买

购买过此商品的还购买过

				
晨光++中性笔+K- 37+0.38mm+红色 ¥1.40 购买	晨光++中性笔+K- 37+0.38mm+蓝色 ¥1.40 购买	晨光 中性笔+K- 35+0.5mm+黑色 ¥1.70 购买	强林+送货单+536-54 ¥16.00 购买	强林+存货分类账套 +1701-16 ¥9.90 购买

爱速客乐
推荐栏

呼哈网
推荐栏

浏览过本商品的还浏览过


复古火车头造型钥匙圈 TROJKA-呼
哈网


随身皮鞋打理套装 Philippi 斐利比-
呼哈网


粉色爱恋合金镀黄金毛衣链
ANEWEL-呼哈网


双G图案沙色托特包 Gucci 古琦-呼
哈网


Miss Dior四件套(1.8m) Cozy 斐染-
呼哈网


玉翎饰风一表人才叉 MoodTown 模
范镇-呼哈网

百分点推荐引擎

推荐引擎的效果一览

	平均客单价增长率	平均购买商品种类数(Unique SKU)增长率	平均购买件数(Item Number)增长率
红孩子	27.85%	59.45%	61.27%
麦包包	26.72%	25.13%	20.53%

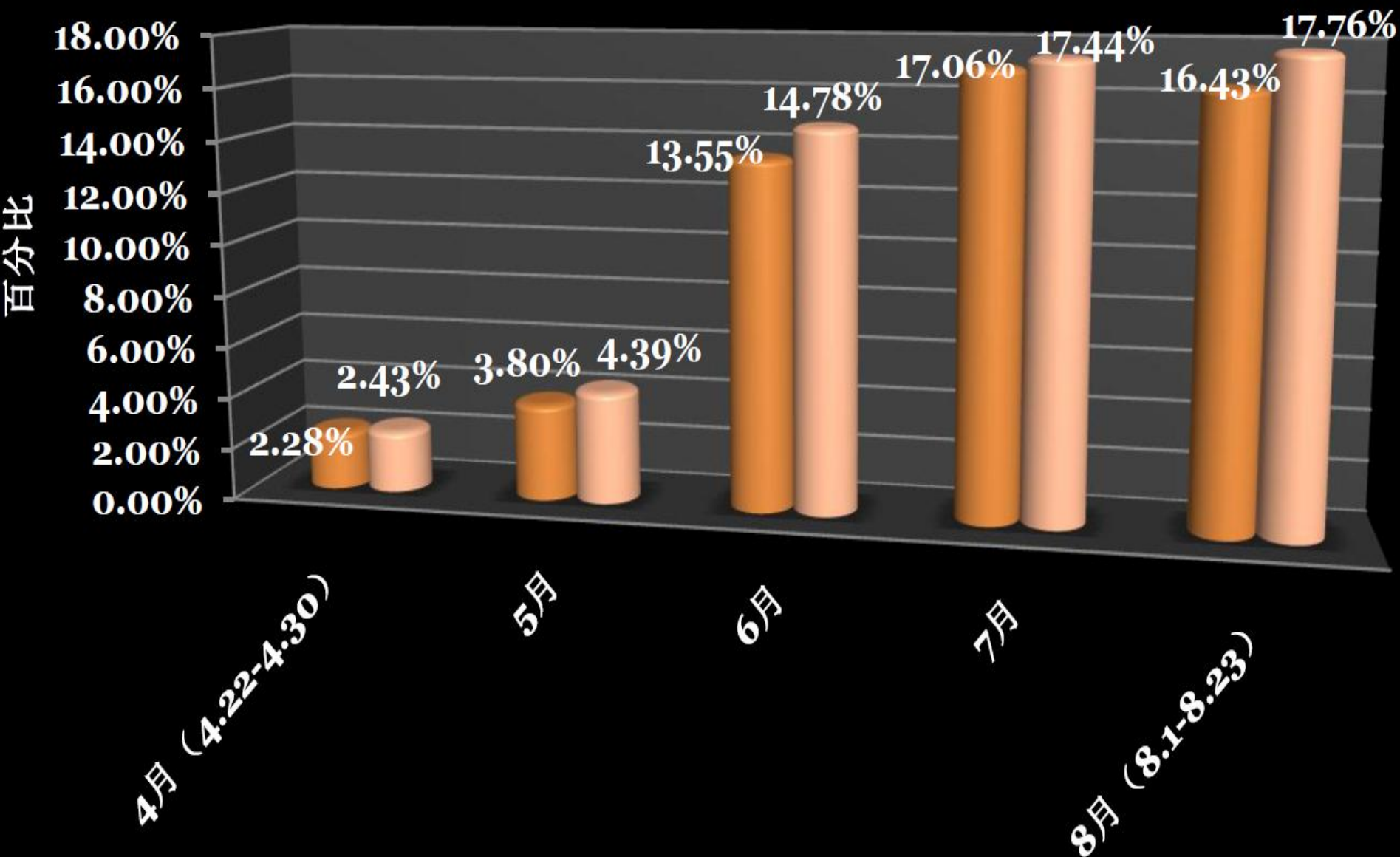
注：这里所有的“增长率”都是用A/B Test的方法做出的，即比较同期受推荐影响的客户的客单价与未受推荐影响的客户的客单价：

平均客单价增长率 = (受推荐影响的客单价 - 未受推荐影响的客单价) / 未受推荐影响的客单价

上述公式刨除了整体价格上涨、整体客单价上涨的因素，体现的纯粹是个性化商品推荐带来的价值。客单价的增长来自于两个方面：1，让刚刚来网站，本无明确购物意图的浏览者从购买0件商品变为购买1件以上的商品；2，让有一定购物意图的浏览者从购买1件变为购买2件以上的商品。即是说：推荐引擎有两个作用，同时提高新客转化率与老客价值

红孩子&缤购效果数据

■ 有推荐影响订单数量占比 ■ 有推荐影响订单金额占比



下一个浪潮——移动设备的个性化

@北大新媒体 ▽: 【亚马逊测试新网站设计或改变用户购物方式】亚马逊的新主页更加干净，按钮更少，空白区域更多，搜索框更大，这可能改变用户通过亚马逊网站购物的方式。随着消费者逐渐转向尺寸较小、更具互动性的屏幕，例如平板电脑，对于电商网站来说，提升内容活力，使内容个性化变得非常重要 <http://t.cn/a1Pm0L>

收起 | 查看大图 | 向左转 | 向右转

