

# 奈雪的茶复购率超30%的秘密

## 私域运营拆解



### 奈雪的茶私域深度拆解

#### 一、案例背景

##### 案例简介

- 品牌名称：奈雪的茶
- 经营产品：鲜果、鲜奶花草、水果、再加工茶、组合型花茶、面包、蛋糕、甜品、及优质茗茶
- 发展历程：2021年6月30日在港股上市，成为“全球茶饮第一股”

##### 人群画像

- 女性用户占比将近60%
- 16-25岁年龄段人群为消费主力军

#### 二、流量矩阵和分布

##### 私域

- 公众号：粉丝接近800万，在菜单栏内有社群的入口
- 小程序：除了线上点单的功能，还承载了重要的私域入口

##### 公域

- 视频号：主页链接了公众号，通过公众号引导至私域池
- 抖音：不定期会开启福利直播，主要视频内容同视频号
- 小红书：设置社群入口，主要内容以产品介绍为主
- B站：内容以vlog情景故事、产品科普为主
- 微博：内容以产品介绍、活动发布为主

#### 三、人设IP拆解

##### 人设定位

采用统一的IP形象“奈小雪”作为一个IP形象

##### 自动欢迎语

添加“奈小雪”后，会自动发送欢迎语。包括点单小程序，近期新品、福利活动及社群入口

##### 朋友圈内容

- 新品介绍
- 福利活动
- 节日相关
- 一点生活化的场景和热点内容

#### 四、社群策略拆解

##### 社群内容

- 产品推荐
- 新品预告
- 福利优惠发放

##### 社群分层管理

- 新用户
- 老用户

#### 五、会员体系拆解

##### 淘会员体系

共分为6个等级，不同等级享受不同权益，消费1元积1分

##### 小程序会员体系

- 会员等级分为6级
- 储值会员
- 积分体系

# 奈雪的茶私域运营拆解

## 一、案例背景

### ● 案例简介

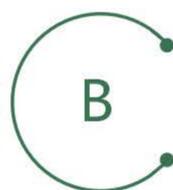
- 品牌名称：奈雪の茶 NAYUKI
- 经营产品：鲜果、鲜奶花草、水果、再加工茶、组合型花茶、面包、蛋糕、甜品、以及优质茗茶
- 品牌发展：2021年6月30日在港股上市，成为“全球茶饮第一股”。目前，小程序用户已经超过3600万，复购率超30%

### ● 市场规模

- 2020年，中国新式茶饮行业市场规模为772.9亿元，且呈快速增长趋势，预计到2030年，整体市场规模将接近2千亿元人民币。

### ● 消费者人群画像

女性用户  
占比将近60%



16-25岁年龄段  
人群为消费主力军

# 奈雪的茶私域运营拆解

## 二、流量矩阵和分布

- 公域

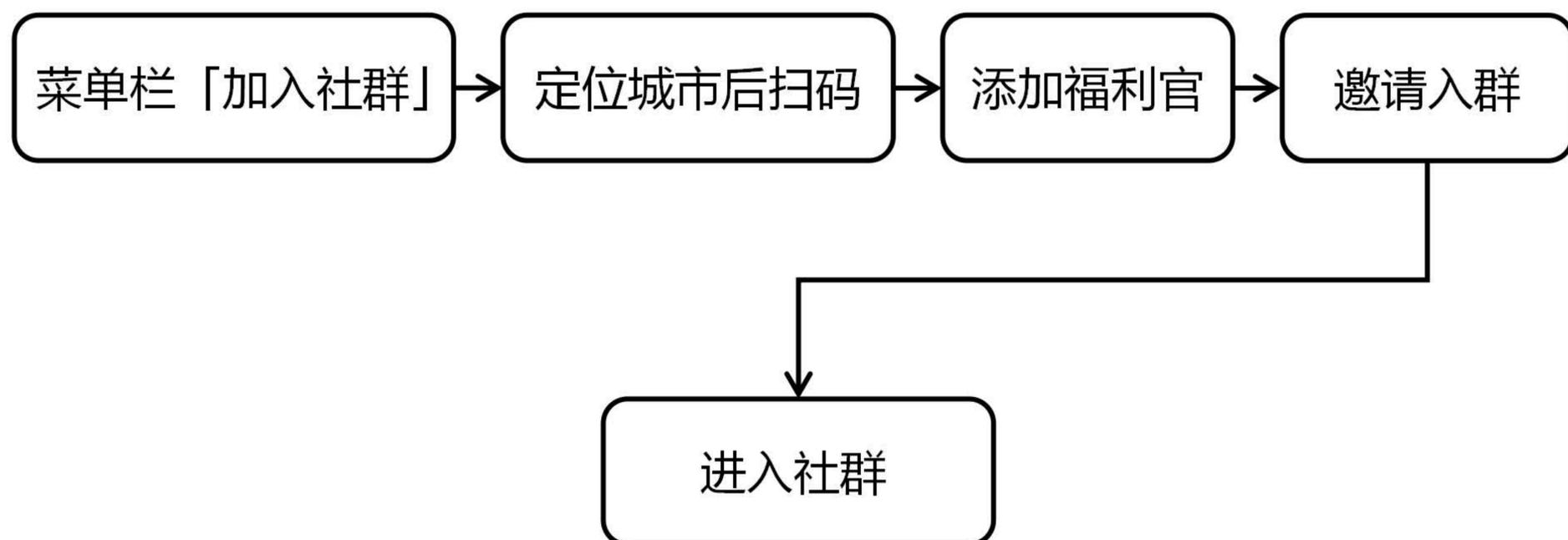
| 渠道  | 名称   | 规模       | 内容类型          |
|-----|------|----------|---------------|
| 视频号 | 奈雪的茶 | \        | 产品介绍、情景故事     |
| 抖音  | 奈雪的茶 | 粉丝113.7万 | 产品介绍、情景故事     |
| 小红书 | 奈雪的茶 | 粉丝14.4万  | 产品介绍          |
| B站  | 奈雪的茶 | 粉丝6.8万   | vlog情景故事、产品科普 |
| 微博  | 奈雪的茶 | 粉丝133.4万 | 产品介绍、活动发布     |

# 奈雪的茶私域运营拆解

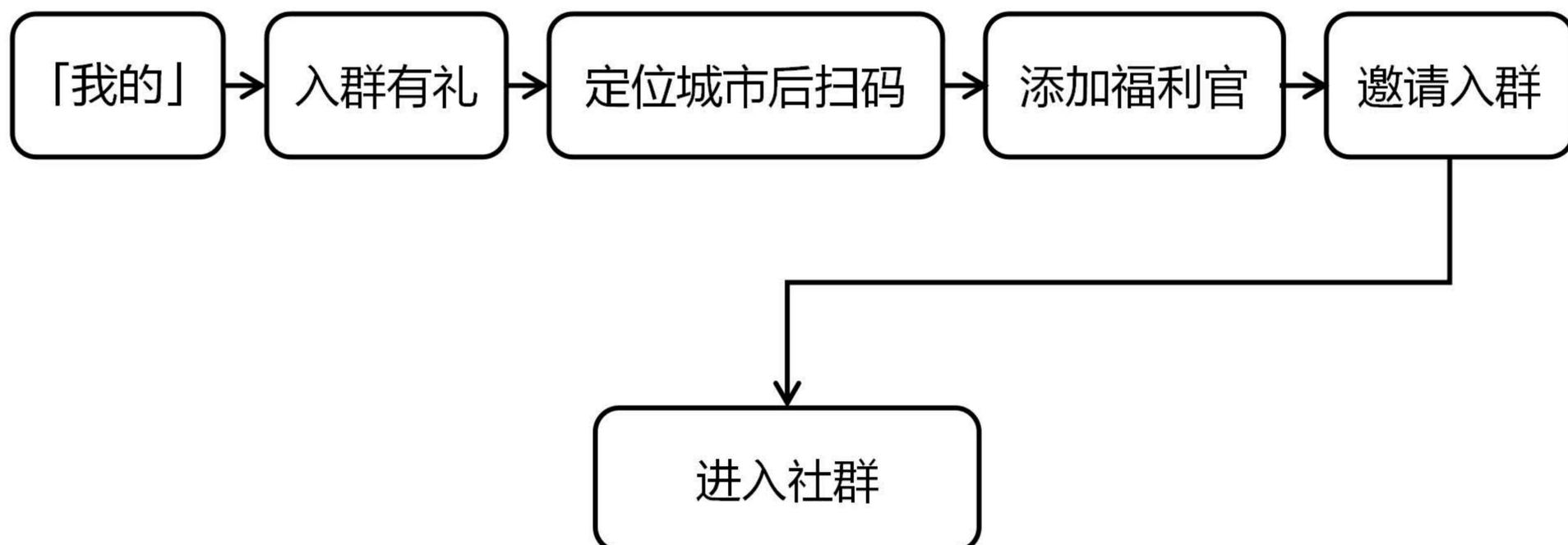
## 二、流量矩阵和分布

### ● 私域

- 公众号：粉丝接近800万，在菜单栏内有私域社群的入口



- 小程序：除了线上点单的功能，还承载了重要的私域入口



# 奈雪的茶私域运营拆解

## 三、人设IP拆解

### ● 人设定位

- 采用统一的IP形象“奈小雪”，作为一个IP形象，代表着奈雪的茶客服人员、导购人员。
- 统一的形象也给予了用户更专业、更信赖的感觉

### ● 自动欢迎语

- 添加“奈小雪”后，会自动发送欢迎语，第一时间会发送点单小程序，告知近期新品、福利活动，以及社群入口。
- 让用户第一时间进入社群，提升了社群的进群率

### ● 朋友圈内容

- 内容主要分为三类：新品介绍、福利活动、节日相关。
- 除此之外，还会发布一点生活化的场景和热点内容，使产品安利的内容没有占到过大的比重，让用户更容易接受

# 奈雪的茶私域运营拆解

## 四、社群策略拆解

### ● 社群内容

- 用户进入后可以看到群公告的信息，第一时间了解社群价值
- 主要发布内容有：产品推荐、新品预告、福利优惠发放等

### ● 社群分层管理

- 奈雪会对用户进行全面的调研，形成分层的运营策略

新用户：邀请至专有的新客群，在社群运营中针对性地多推送奈雪的品牌故事，满足新客希望了解更多相关信息的诉求。

老用户：根据标签，将他们邀请至独特的熟客群之中，在群里更侧重分享定时福利，满足他们对社群福利的期待，提升熟客的复购率和留存率。

### ● 其他策略

- 根据会员的等级、活跃的程度等维度，定向邀请群里的活跃会员进入奈雪城市friends群，为社群内会员提供更多独特化、差异化的玩法及福利

# 奈雪的茶私域运营拆解

## 五、会员体系拆解

### ● 小程序会员体系

- 目前小程序的会员数量超过3600万，会员等级分为6级，不同等级享有不同的权益

| 等级            | 权益  |
|---------------|---|
| V1(0-99)      | 5元外卖券*1、5元现金券*1   |
| V2(100-499)   | 5元外卖券*1、5元现金券*1、生日免费券*1                                       |
| V3(500-999)   | 5元外卖券*1、5元现金券*1、生日免费券*1、活动优先报名权*1                             |
| V4(1000-1999) | 5元外卖券*1、5元现金券*1、生日免费券*1、活动优先报名权*1                             |
| V5(2000-4999) | 5元外卖券*2、5元现金券*2、生日免费券*1、活动优先报名权*1、新品品鉴会*1                     |
| V6(5000以上)    | 5元外卖券*2、5元现金券*2、生日免费券*1、活动优先报名权*1、新品品鉴会*1、线下体验活动*1、不定期新品体验券*1 |

- 储值会员：目前会员储值只有赠送新品免费券、单品免费券等，金额上并无优惠
- 积分体系：用户可通过点单消费、每日签到来获取积分。获得的积分可用来兑换现金券和实物奖品

# 奈雪的茶私域运营拆解

## 五、会员体系拆解

### ● 淘会员体系

• 目前0门槛可入会，会员可享受购物积分、积分抽奖、积分加价购、新品试吃和积分兑换的权益。总共分为6个等级，不同等级享受不同权益，消费1元积1分。



• 储值会员：目前只有充300送15元，充500送30元的优惠。