小马的《一图说私域系列》知识地图之《一图读懂个微转企微》

2021
TANMA
出版

为什么通过微信做营销?

微信生态营销触点

微信
国民级应用，月活超12亿

企业微信
ToB社交产品，解决企业内部管理及客户管理问题，与个人微信打通

微信群
群成员可达500人，群内可以设置管理员，有直播、群接龙、群待办、群公告等多种功能与工具

朋友圈
用户可以发表图片、文字、视频、添加话题标签，也可以分享音乐、文章、小程序等内容

微信广告
基于朋友圈、公众号、小程序等功能，利用专业数据算法打造的社交营销推广平台。

微信生态

公众号
内容形式丰富，覆盖面广，传播速度快；是品牌建设及营销运营的有效途径

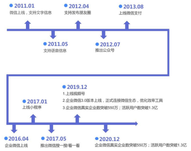
微信支付
提供企业红包、代金券、立减优惠等营销工具，满足用户及商户的不同支付场景

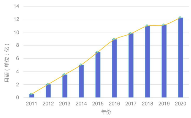
搜一搜
微信生态的搜索入口，打通了腾讯体系内的内容与服务（小程序、公众号、搜狗、QQ音乐、知乎、微信读书等等）

小程序
无需安装，“用完即走”；用户可以通过二维码、搜索等方式进入小程序

视频号
内容形态以短视频为主，与朋友圈、公众号等打通，连接了用户与创作者 分发机制：熟人社交+算法推荐

● 月活跃人数超12亿，国内互联网史上用户最多，国民级应用实至名归





探马SCRM独有营销触点

企业微信“朋友圈”入口
- 后台统一发布“朋友圈”
- 员工自主发布“朋友圈”
- 模拟真实朋友圈入口，符合用户习惯
- 无条数限制

智能名片
- 统一传递企业信息，为员工打造鲜明人设
- 丰富的组件、套件，灵活搭配网页内容

企业自定义内容
- 根据业务需求，自定义员工对外资料（如：商城、活动、案例等）
- 支持不同的部门展示不同的内容

营销内容
- 文章
- 表单
- 早报
- 海报
- 文件
- 官网
- 产品
- 朋友圈素材
- 宣传册
- 案例
- 视频
- 自定义

个微VS企微——区别详解

	个人微信	企业微信	探马SCRM基于企微可实现
好友上限	5000人	上限5000人，可扩容至20000人	上限5000人，可扩容至20000人
群人数上限	500人	内部群2000人，外部群500人	内部群2000人，外部群500人
朋友圈	无限制	企业发：4条/月/客户，后台发、员工确认后发送 员工发：3条/天/客户 员工不能查看客户朋友圈，不能互动 客户不能点击员工头像查看员工朋友圈	客户可点击员工头像查看朋友圈（探马企微朋友圈） 探马企微朋友圈不限发送条数 自定义员工个人详情页 企微客户朋友圈发布规则以企微规则为准
客户标签	支持	支持企业标签和个人标签	还支持多场景自动化标签， 如：渠道活码来源，自动打渠道标签； 聊天中触发关键词，自动打关键词标签； 客户阅读营销内容，自动打内容标签。
消息群发	群发助手 200好友/次 无法按标签筛选	企业发：4条/月/客户，后台统一创建，员工确认后发送，无人数限制（可按标签筛选） 员工发：1条/天/客户，单次群发200人（可按标签筛选）	消息群发限制与企微一致； 支持群发SOP，不限条数，自动提醒点击发送
申请加好友	手机号/微信号/二维码	手机号/二维码/从绑定个微号手动添加 体验略差，显示在客户的服务通知中，点开后长按二维码加员工为好友	主动添加相比企微增加了批量上传手机号添加好友功能
免验证通过	单向好友（回加后成为双向好友）	单向好友（回加后成为双向好友）	单向好友（回加后成为双向好友）
客户归属	归属个人	归属企业	归属企业，且更易于管理
客户资源	员工离职易带走客户	企微中的客户资源属于企业	企微中的客户资源属于企业，且更易用
客户联系	单发、单次200人限制群发	可设置欢迎语；聊天侧边栏功能；不限人数的企业群发	除企微功能外，提供超多客户联系相关功能，如：探马企微朋友圈、智能话术、企业问答库、营销内容、客户画像、跟进记录、客户旅程、聊天记录保存等等
服务主体	服务于个人用户	面向企业管理人员和员工，方便企业进行管理和服务客户	需要数字化营销转型、销售管理、客户管理、企微私域营销提效的企业客户
新好友欢迎语	不支持	支持（1文本+1图片/视频/链接/小程序），公司配置	支持，同时支持根据部门、人员设置个性化欢迎语
多人渠道码	不支持	支持，可自动分流给企业员工	支持，可自动分流给员工，设置渠道欢迎语、自动通过好友、自动打渠道标签
企业认证标识	不支持	支持	支持
对外信息展示	不支持	支持公司名称，手机号，职位等信息	支持，探马企微朋友圈、我的小站、电子名片、自定义页面等
客户自动分配	不支持	支持	支持，并支持设置员工的分配客户量
离职员工客户转移	不支持	支持，24小时后自动转移	支持，且可同步之前跟进人的跟进记录、客户旅程、聊天记录、客户画像等等
离职员工微信群转移	不支持	支持	支持
在职员工客户共享	不支持	支持，重新加好友	支持，且可同步之前跟进人的跟进记录、客户旅程、聊天记录、客户画像等等
客户数据统计	不支持	支持	支持，可自定义字段、标签等
群里数据共享	不支持	支持	支持
快捷回复	不支持	支持，仅文字	支持文字、图片、链接、文件、小程序；同时支持设置企业、部门、个人智能话术
红包/转账	支持	支持；且可以设置企业收款	支持，有订单管理、与第三方商城店铺订单信息打通等功能
二次开发	视为第三方外挂，易被官方封禁	支持	支持
养号	需要	需要	需要，并提供养号策略和服务
封号策略	使用第三方工具；过度营销；被投诉封号	企微生态下支持第三方开发，对优秀服务商有扶持政策权重高、按官方要求使用一般不会被限制； 过度营销和投诉封绑定的个人号，客户可以后台转移；违规使用可能会封全公司	遵循企微规则使用； 可提供防封号策略，并提供解封服务
加粉限制（被动添加限制）	200人/天	1000人/天	1000人/天
加粉限制（主动添加限制）	20人/天	500人/天	500人/天
人数限制（企业客户数量上限）	5000人	50000人，支持扩容至无限	50000人，支持扩容至无限
拉群限制（频繁拉群限制）	10个群/天	100个群/天	100个群/天
企业配工作手机	通常需要	不需要	不需要
企业配手机号	通常需要	不需要	不需要
企业申请微信号	通常需要	不需要	不需要
微信号靓号	不支持	支持	支持
企业统一身份标识	不支持	支持	支持
扫码入群	支持	支持	支持
标签拉群	不支持	不支持	支持根据客户的属性标签，拉入不同的群聊内
自动拉群	不支持	不支持	支持新客添加好友，扫码入群流程化服务
群分配	不支持	支持	支持企微活码与企微群活码，支持每个群活码设定不同的发送上限数
群自动管理	不支持	支持防刷屏；防广告；自动踢人；群名守护；自动回复；群管理员等	支持，且除企微功能外，提供群SOP、群日历等功能
入群欢迎语	不支持	支持（文本/图片/链接/小程序）	支持（文本/图片/链接/小程序）
群活码	不支持	支持，一个活码最多关联5个群群满自动建新群	支持，一个活码最多关联5个群群满自动建新群；支持每个群活码设定不同的发送上限数
群关键词回复	不支持	支持，后台设置	支持，后台设置
群聊数据统计	不支持	支持，但内容维度较少（群成员、群消息）	支持根据群消息数统计活跃度、活跃人数、发言率、进群时间、退群时间等多维度统计分析
群SOP	不支持	不支持	支持设定不同的SOP模板，循环执行
群日历	不支持	不支持	支持根据日期设定当天任务
群标签	不支持	不支持	支持针对不同的群打不同的标签

企业微信引流渠道及方式

官网
官方网站的站内访问量其实是一块不小的流量来源，特别是在内容输出很完善的情况下。可以根据目标人群喜好，放置不同的福利，引导用户扫码添加企业微信领取

公众号
在公众号的下列位置可以设置企微二维码作为福利入口，引导用户添加工作人员的企业微信：欢迎语、下方菜单栏、每篇文章首图、尾图、图文推送、服务号接入相关功能等。

广告投放
在各大媒体投放SEM/信息流广告，用户来到落地页，可通过企微二维码扫码进线的方式沟通并进一步转化

tips：
1. 当前微信广告投放已经支持多场景跳转企微的组件了
2. 探马SCRM支持与腾讯系、头条系、百度系等广告营销平台数据对接，可将投放带来的线索直接同步到探马SCRM系统中

小程序
在小程序活动页面及客服咨询的自动回复处都可以引导用户添加企业微信

朋友圈&社群&个微转发
已有一定数量群和好友的账号，可通过发布内容到朋友圈、微信群等方式，吸引用户转发内容、添加企业微信，需要注意海报、文案等素材的打造及福利的选择，以吸引更多目标用户

线下引流
① 针对有线下门店的行业，可以在门店放置企微二维码，引导用户扫码添加企微号or加入企微群

②举办线下活动时，线上的活动宣传，以及线下的活动现场，都可以设置企微二维码，作为活动报名入口、活动咨询、线上社群入口等等，引导用户添加

③地推宣传，例如，对于初创的ToB企业，可以准备一些带有企微二维码的产品资料及小礼品在写字楼等潜在客户集中的地方进行地推，适合前期种子用户的获取

④线下广告投放：在人流量大的位置，如地铁、车站、公交、电梯、高铁等位置的广告牌，在二维码落地页中的咨询、联系场景都可以用企业微信来承接

裂变推广
在常见的裂变活动流程（老带新裂变、红包裂变、拼团裂变等等）中，增加额外的免费福利、活动咨询、领奖的入口等，都可以用企业微信来承接

品牌建设
企业定制礼品、包裹卡、产品手册、折页、线下活动门票、立牌、易拉宝等品牌物料的相关位置都可以附加企业微信二维码

如何将个微客户转到企微?

被动添加：吸引用户主动加你

第一步：
生成企业微信二维码

进入“手机端企业微信”---选择底边栏“我”---点击打开“对外名片”

第二步：
保存对外企微二维码

点击“保存到相册”将企微对外二维码保存到手机相册，并将其作为之后群发的素材。

第三步：
个人微信打开群发助手

打开个人微信→底边栏选择“我”→打开“设置”→设置中打开“通用”→通用中打开“辅助功能”→辅助功能中找到“群发助手”

第四步：
个人微信建立群发

点击“开始群发”----进入群发界面“新建群发”----“微信好友列表”中选择需要群发的好友-----选择保存的企微二维码和准备好的添加好友文案，进行群发。

第五步：
保存对外企微二维码

好友扫码并通过，成为企微好友

小贴士

1. 注意限流
虽然目前企微没有明确的每日添加好友上限，但结合目前多家客户反馈，建议每个企微账号每天被动添加好友不超过1000人，一分钟添加好友不超过60人，防止被企微官方限制。

2. 用什么吸引？
建议通过客户感兴趣的福利内容、活动等吸引客户添加，如：红包、抽奖、资料包、书籍、免费课程、低价课、进群交流、线下活动门票等等也可以通过附加服务、额外服务等方式吸引客户添加，如：引导已付费客户，添加企业微信获取一对一咨询服务；

主动邀请：从微信好友中添加

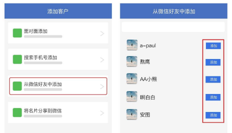
企微功能 **从微信好友中添加**

第一步：
进入手机端“企业微信”，点击右上角“+”按钮，再选择“添加客户”功能

第二步：
选择“从微信好友中添加”，选择需要添加到企微的个微好友，点击“添加”

第三步：
修改合适的引导语，点击“发送添加邀请”

第四步：
用户收到“服务通知”消息，点击

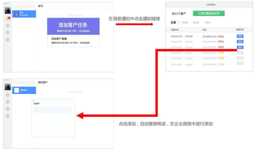


小贴士：
此方法需要运营人员手动一个一个添加，比较麻烦，企微何时推出批量添加好友功能还不清楚
防封指南：新注册的企业微信账号每天主动添加的人数不要超过60人；老账号一小时主动添加人数不要超过40人，一天不要超过300人，添加成功率：据反馈，教育行业的平均添加成功率约为40%，建议在发送邀请前，修改更具有吸引力的备注，给客户添加的动力，如当前的活动福利、能够提供的服务等等。对于有电话号的客户，可以通过语音机器人打电话邀请通过企业微信，多一次触达，多一点可能。现在的语音机器人都是真人录音，不算生硬

探马功能：批量导入手机号加企微好友

第一步
管理员把客户的手机号通过EXCEL的形式上传到探马SCRM系统内，并将这些客户分配给不同的员工

第二步
在员工端，收到管理员发送的客户添加提醒，直接点击添加即可，自动复制并在企微中添加



企微引流需要注意的问题

企业微信养号防封指南

完成企业认证	认证可以解除一些功能限制，展现企业认证标识；提高权重
长期保证企微活跃度	公司近30天正常使用企微人数≥20人并长期保持，以系统显示的活跃人数为准
绑定微信并实名	公司成员都绑定了个人微信，完成实名认证且绑定的个微账号无异常状态
尽量每个企业微信号绑定一个个人微信号	不要多线操作，不要一部手机多开十几个微信号并连接同一个WIFI，这种情况容易封号
开通企业微信支付	使用企业微信转账，付款，发红包或抢红包，都会增加权重分
实时加人	在客户产生兴趣的场景及时推送企业微信二维码，如官网领取资料；注册账号后提供专属顾问服务等等
添加企业微信提供的第三方应用	尤其是腾讯自研的免费应用可以多添加一些
完善工作台的应用管理	登录企业微信后台，尽可能把应用管理都开启
新号不要马上加人	前期多关注企业微信风控考核数据指标有：加人通过率、客户回复率、删除率和投诉率
尽量让客户来加你	建议在主动加人之前，先想办法让客户来加你，被动加人比主动加人更有利于养号
增加有效的聊天互动	把握住添加后2小时的黄金时间，帮助客戶答疑或引导他领取更多福利，提高客戶的回复率，降低删除率。
预约企业微信提供的授信服务商	

外显信息入口价值无限

企业微信号的外显信息是用户对企业产生第一印象的关键位置，需要更多角度、更多内容，塑造专业形象

企微	企业已认证标识√ 实名认证信息	提高客户的信任感，消除疑虑
探马SCRM	"朋友圈"入口 我的小站　自定义营销页面	如：案例分享、资料领取

结合探马SCRM的内容营销功能，可以通过用户授权获取用户基础信息，还能了解用户的内容偏好。

“活码”被动加好友

在引流过程中，尽量使用企业微信”联系我“活码。相对于员工的企微二维码，活码可以设置多人轮流加人；单个企微账号被动加人上限每天约1000人，即便活码只关联一个账号，其上限也会比员工企微二维码的上限更高。

1. 第一步：在企业微信后台找到，选择「联系我」。
2. 第二步：选择「新建联系方式」，这里可以选择是用二维码或者按钮，只是展现形式不同，一般选择二维码。
3. 第三步：选择「通过二维码联系」。
4. 第四步：选择「多人」添加类型，并在企业通讯录中选择二维码后面承接的工作人员。

细化用户标签，挖掘用户需求

相对个微，企业微信的标签功能价值更高。有了标签，通讯录里的将不再只是一个名单，而是通过标签分成的很多类人群，能够帮助运营人员进行更精准的营销动作。这里，小马哥为常用的标签简单分了一下类。

从企微功能的角度

个人标签	企业标签
与个微标签功能类似，某一具体使用者对客户的自定义标签，使用者可以根据自己的工作特点设置标签	与个微标签功能类似，某一具体使用者对客户的自定义标签，使用者可以根据自己的工作特点设置标签

从业务的角度

渠道标签	客户分层标签	内容标签	聊天标签
用于区分客户的来源渠道。比如通过广告投放、某一篇公众号文章、小程序、某一场线上/线下活动等	根据客户旅程的具体阶段划分，例如：初次接触、兴趣、低意向、高意向、MQL、SQL、商机、成单、付款、丢单等状态 根据客户的重要程度划分，例如：一般客户、重要客户、核心客户等。	结合探马独有的“营销内容”功能和各内容触点，通过自动的内容标签，把握客户看了哪些内容、观看的时长、观看到的位置 等内容偏好信息。以此为依据，进行有针对性的精细化运营动作。	对于聊天过程中提及的一些关键内容，通过探马SCRM可自动打上相应标签，支持精准匹配和模糊匹配

关注客户雷达，把握最佳对话时机

>每天给客户发N条消息、发N条朋友圈 不总是有效的，特别是高客单价的产品

>客户的精力有限，有些时候过多的打扰甚至会起到负面的效果

>在对的时机与客户沟通他感兴趣 的内容

举例一个实际场景：在三、四月这个时间点，教培行业企微账号中的潜在客户，阅读了内容《六年级数学精讲》，探马SCRM的访客雷达就给你发来了通知，你打开她行动轨迹，发现她之前还看了《孩子偏科怎么办？》、《30天提升全科成绩》，看看她的用戶画像：女、40岁、高收入、北京；根据她看的内容，猜测她（或她身边）有一个正在上小学六年级的孩子。这样的一个时间点就是向她推荐北京地区 《小升初线下辅导课程》的绝佳时机。

企业微信认证相关问题

企微认证的方式
- 通过微信公众号授权认证：同一企业/机构 已认证过的微信公众号授权验证，此方式不需要提交资料和支付300元审核服务费
- 通过提交资料进行认证，不同主体类型需不同的认证材料

企微认证需要哪些材料？
企业类型组织需要《营业执照》及《组织机构代码证》

企微认证后可获得哪些功能

	未验证	主体验证	企业微信认证
通讯录人数上限	200人	无限制	无限制
与微信互通能力	支持	支持	支持
企业微信红包封面	不支持	支持	支持
自定义启动页	不支持	支持	支持
对外名片展示	显示“未验证（问号）”标识	正常	展示“已认证（V）标识”
企业简称具有唯一性	不支持	不支持	支持
若基于商标命名，则无需包含在全称内	不支持	不支持	支持
企业支付	不支持	不支持	支持
分享接口	不支持	不支持	支持
选择微信卡包中的电子发票的接口	不支持	不支持	支持

更多资料关注公众号：资料星球