

如何借助支付宝“商家群”实现 用户沉淀与复访

帮助商家实现商业（B端）对用户（C端）的完整连接

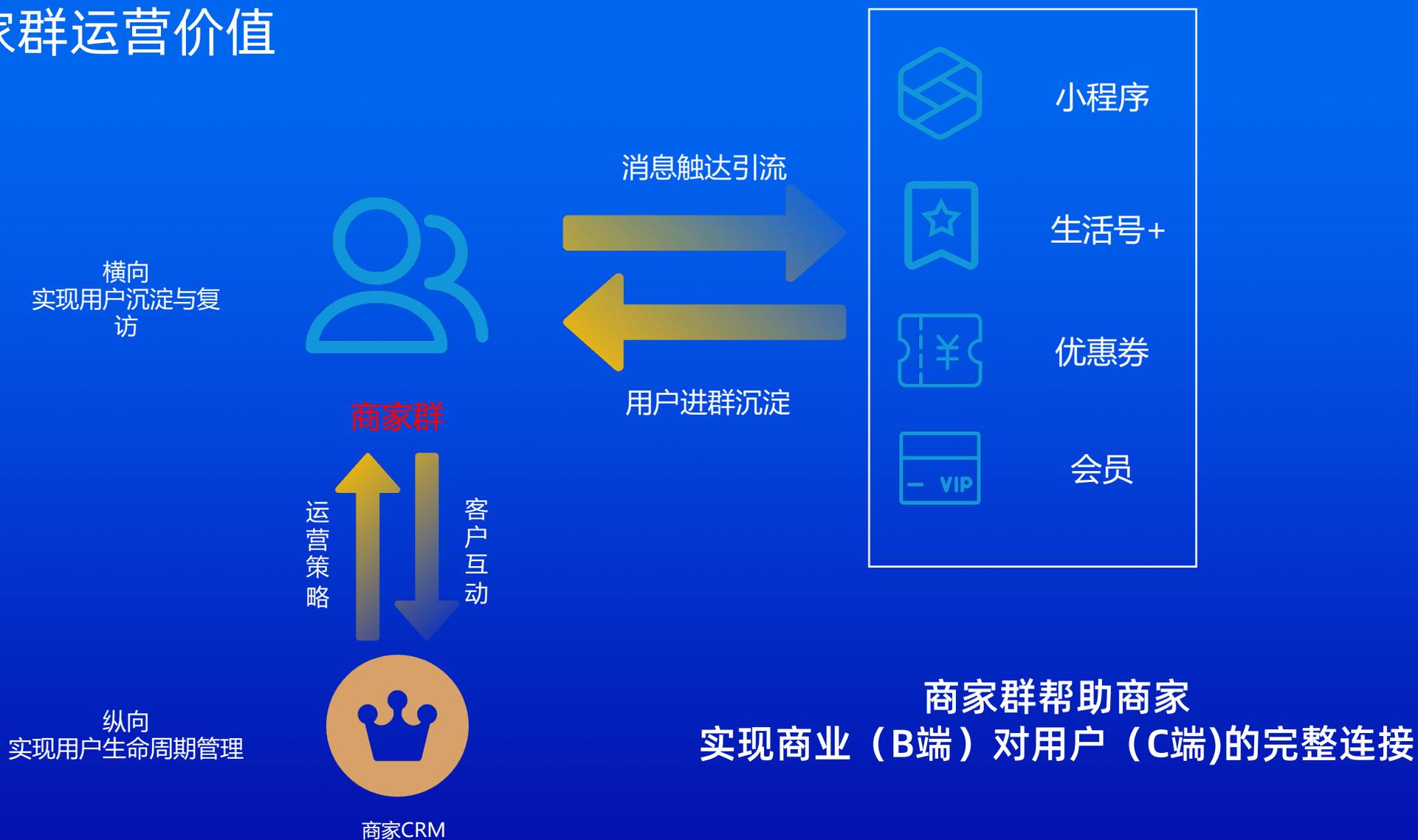
支付宝商家群运营负责人：彭沐

目录

1. 商家群介绍
2. 商家群案例分享
3. 如何运营商家群
4. 商家群互动能力
5. 行业应用
6. 能力开放与操作指南

01 / 商家群介绍

商家群运营价值



商家群介绍

商家与用户互动、营销、客户服务阵地

自定义群消息

好物推荐

会员日

直播带货

优惠秒杀

新品发布

商家活动



支付宝push消息

群消息触达



消息tab数字提示



群内运营

顶部运营位

可收起，建议配置1个

快捷功能栏

固定入口，建议配置4个



进入卡/券/小程序/内容

商家群介绍

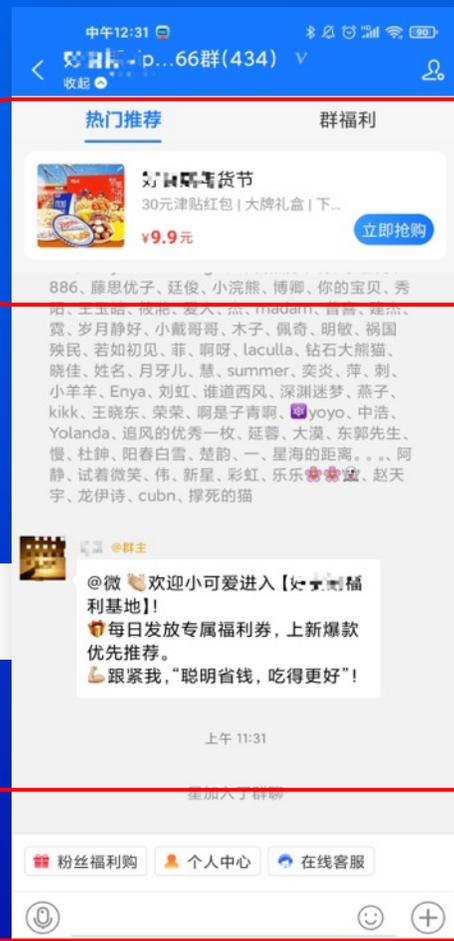
商家群基础功能示意



专属群V标



1. 入群欢迎语
2. 特殊身份标



顶部运营配置位
活动 | 福利 | 卡券 | 直播回放

底部快捷功能位
订单 | 服务 | 小程序 | 生活号

02 / 商家群案例分享

商家群案例——水羊潮妆

生活号入群



支付入群



小程序入群



入群有礼



商家群案例——水羊潮妆

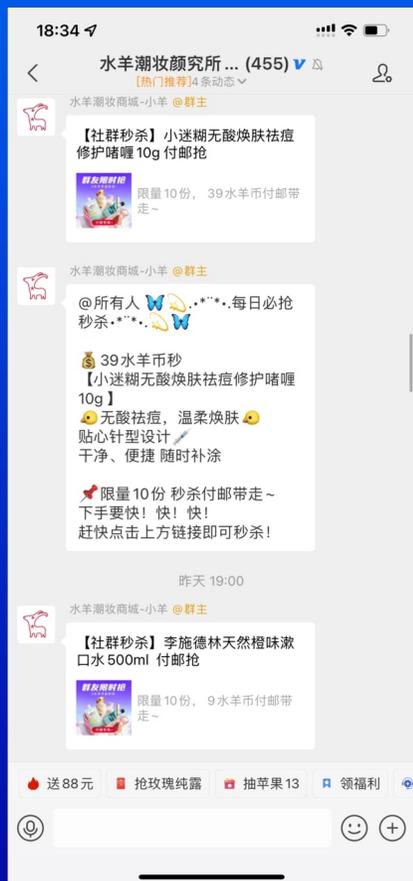
• 日常运营（社群专属福利）

群成员数（去重）	日活跃率	周活跃率	月活跃率	次日留存	7日留存	30日留存
62257	16.5%	42.9%	75%	51%	62%	55%

群友专享券



日常秒杀



定期抽奖



每日签到



商家群案例——新电途

• 用户分层：城市群

• 用户沉淀：服务入群（主要方式）

★ 新电途：如何运用支付宝平台玩转社群运营

• 案例详情可点击：<https://www.yuque.com/books/share/525d0c61-881e-4790-9da6-e7559ee85368/xnrt5h>

充电前



充电中



充电后



入群有礼

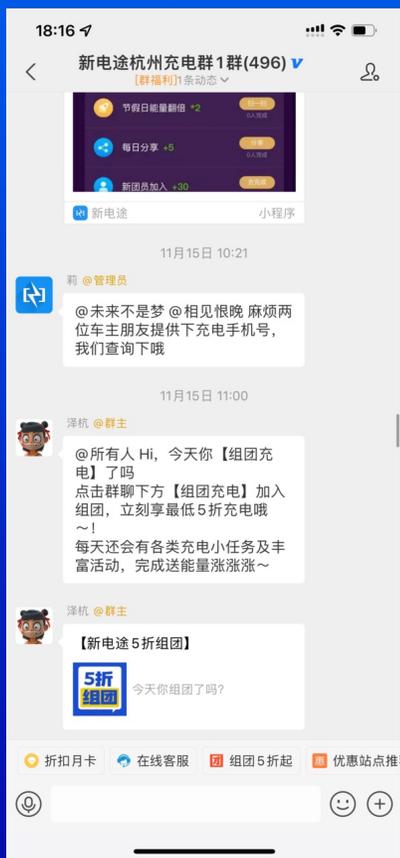


商家群案例——新电途

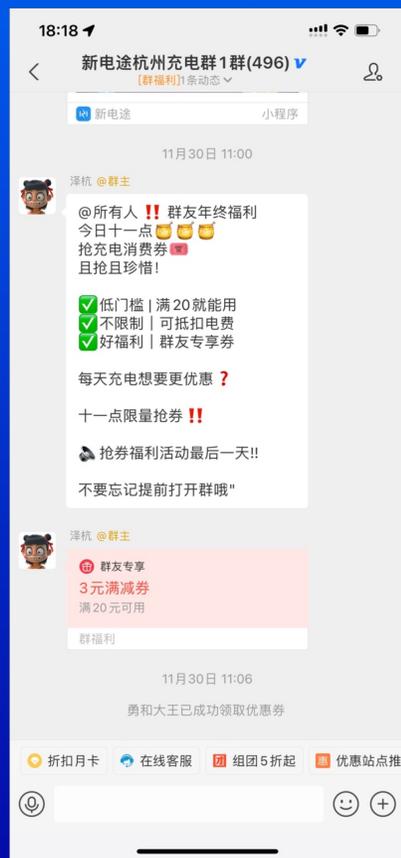
• 日常运营（社群专属福利）

群成员数（去重）	日活跃率	周活跃率	月活跃率	次日留存	7日留存	30日留存
69744	17.7%	53.7%	88%	43%	65%	74%

组团活动



每日一券



秒杀券包



邀请有礼



抽奖礼



商家群案例——新希望（会员群）

入群链路

会员群链路



购买产品
支付宝扫码



抽奖页识别用户
是否是会员



非会员进入会员授权页
成为会员



成为会员后
跳转入群页面



发欢迎语消息
点击链接消息返回小程序



返回后根据用户参数
即可领取红包

商家群案例——新希望（会员群）

日常运营（会员专属福利群）

新希望支付宝社群，群人数28488，群数量67，月均活跃度63.93%；
周均订单数320，销售额32841，其中复购用户占比70%，老用户复购率高，社群用户留存较好。
会员转化率高，其中付费会员（安心充）充值用户中社群渠道占比11%；

商品上新



活动福利



内容分享



产品推荐



小程序活跃玩法



商家群案例——更多品牌

韩束



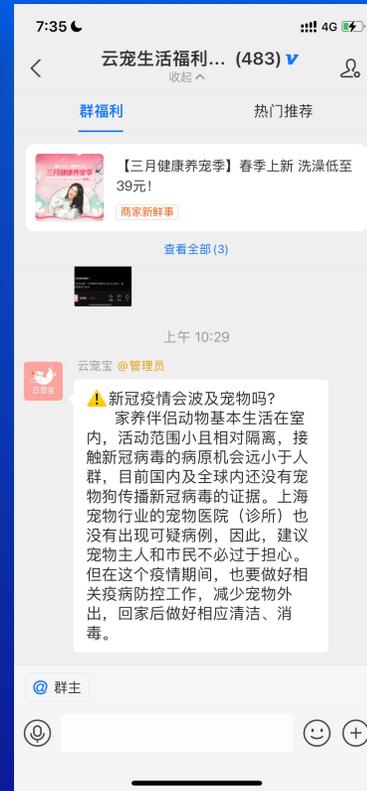
熙美诚品



娃哈哈



云宠



迪士尼



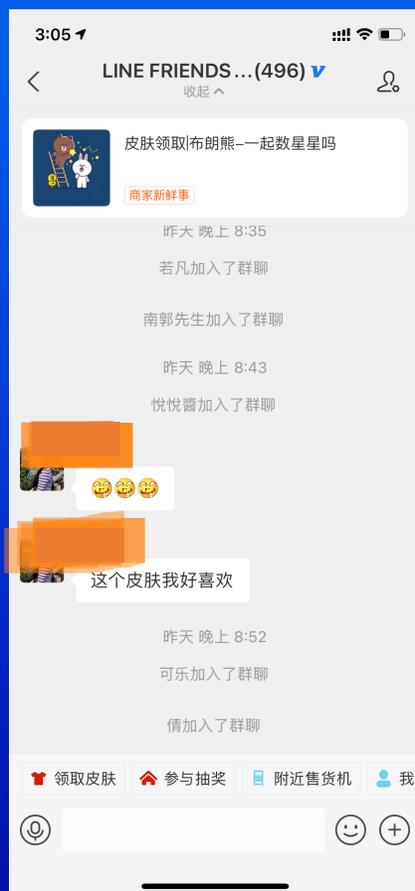
鹰集咖啡



商家群活动案例——linefriends

视频演示

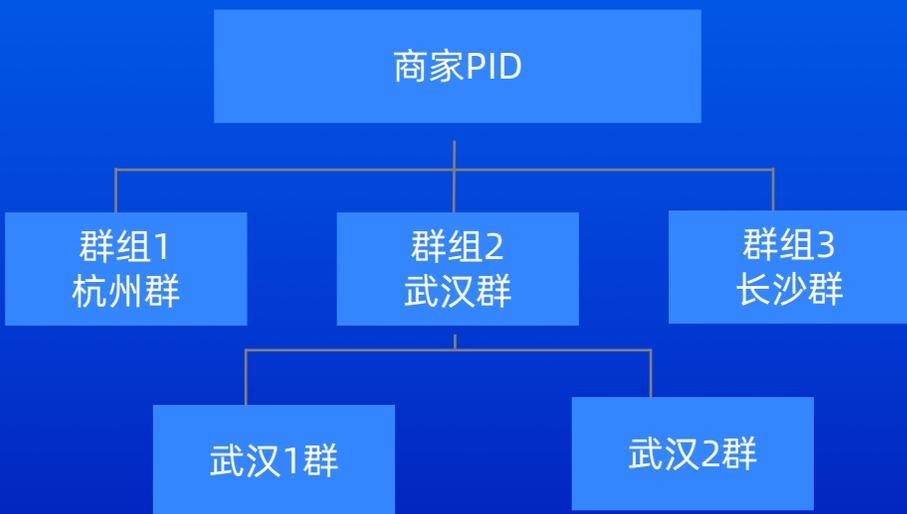
入群领取专属福利，3天积累群用户25万



03/ 如何运营商家群

创建群组与入群

群运营
区域群/会员群



- PID开通商家群权限，PID下可创建200个群分组
- 每个群组下面可创建100个群，每个群上限500人

引导入群



线上入群

线下扫码入群

入群渠道参考（示意）

1

支付助手
消息入群



2

小程序入群



3

会员卡入群



4

支付成功页入群



群内运营转化



商家群基础运营链路

引流入群

群运营

发送消息触达用户

新客

- 小程序/生活号+/会员/线上渠道布点入群
- 线下扫码入群
- 直播/支付成功页/异业引流入群

定制

- 商家会员卡详情配置入群入口
- 支付助手消息入群入口

会员入群定制

步骤一

创建商家群分组

步骤二

配置顶部运营位

单品 | 活动 | 会员卡 | 优惠券 | 直播回放

步骤三

配置底部快捷功能

订单 | 服务 | 小程序 | 生活号+

步骤四

配置入群欢迎语

步骤五

配置入群有礼

步骤六

配置防骚扰策略

04 / 商家群互动能力

商家群互动能力——彩蛋

结合品牌ip、商品、优惠，以更有趣的方式触达用户，提升用户参与



商品上新

活动预热

商家群互动能力——入群有礼

群彩蛋视频演示



入群有礼



商家群互动能力——群友专享福利 (群发优惠券)

权益push触达



Tab4展示



群内领取



领取交互



引导使用



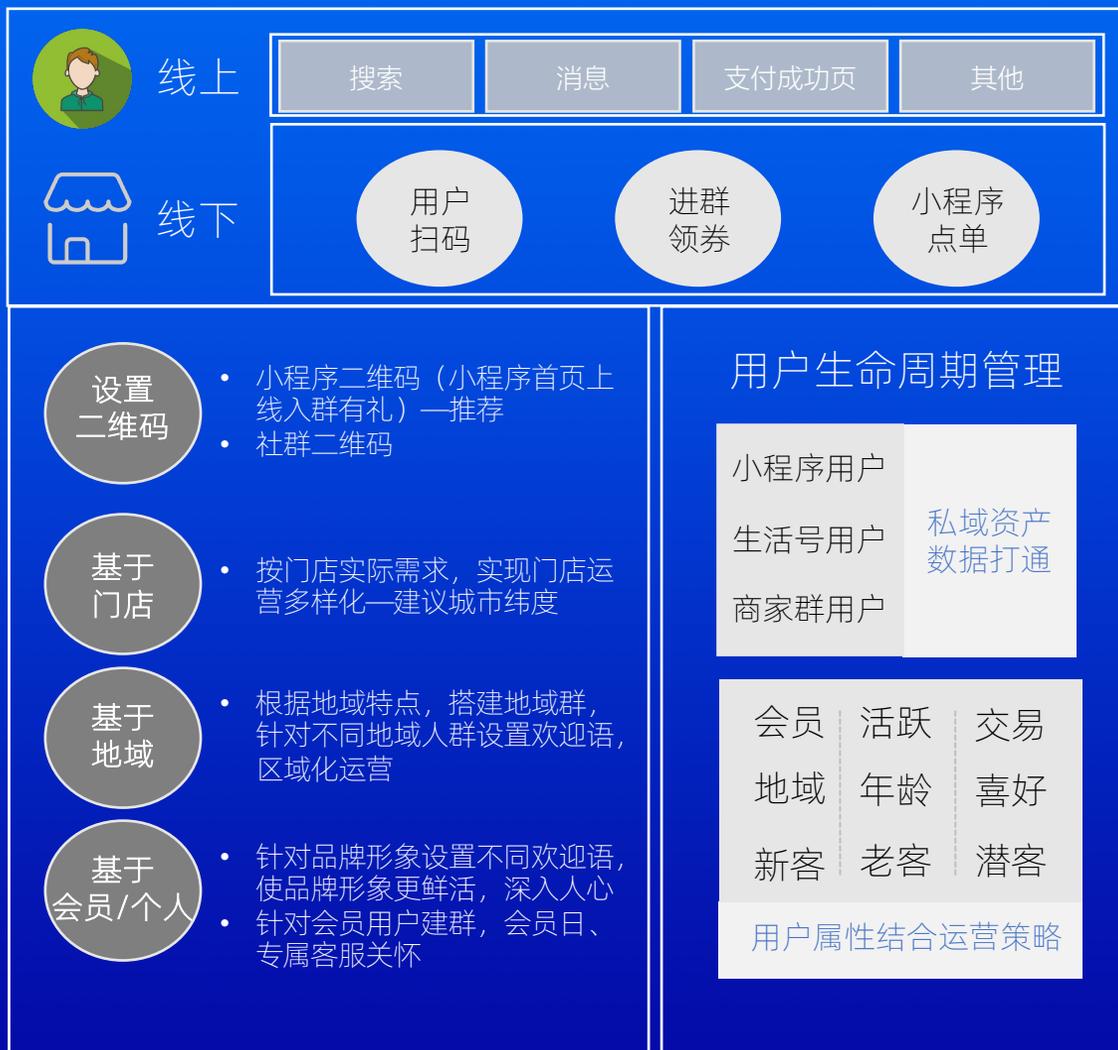
05/ 行业如何应用？

商家群行业应用——高频场景（餐饮、快消、互动营销）

1. 设置社群专享福利，沉淀群粉丝

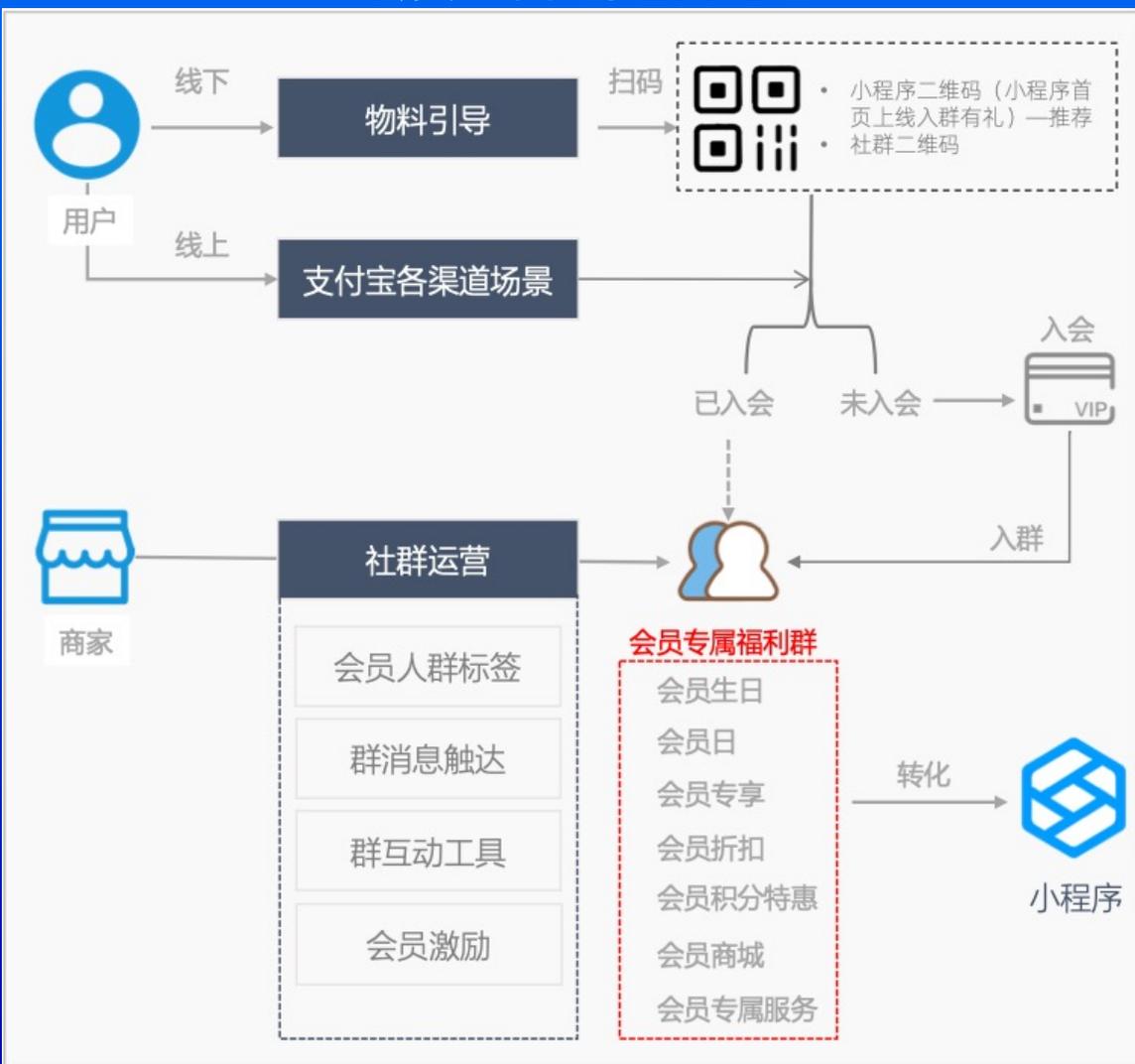
2. 群消息触达粉丝，高效召回

3. 群内运营，二次转化

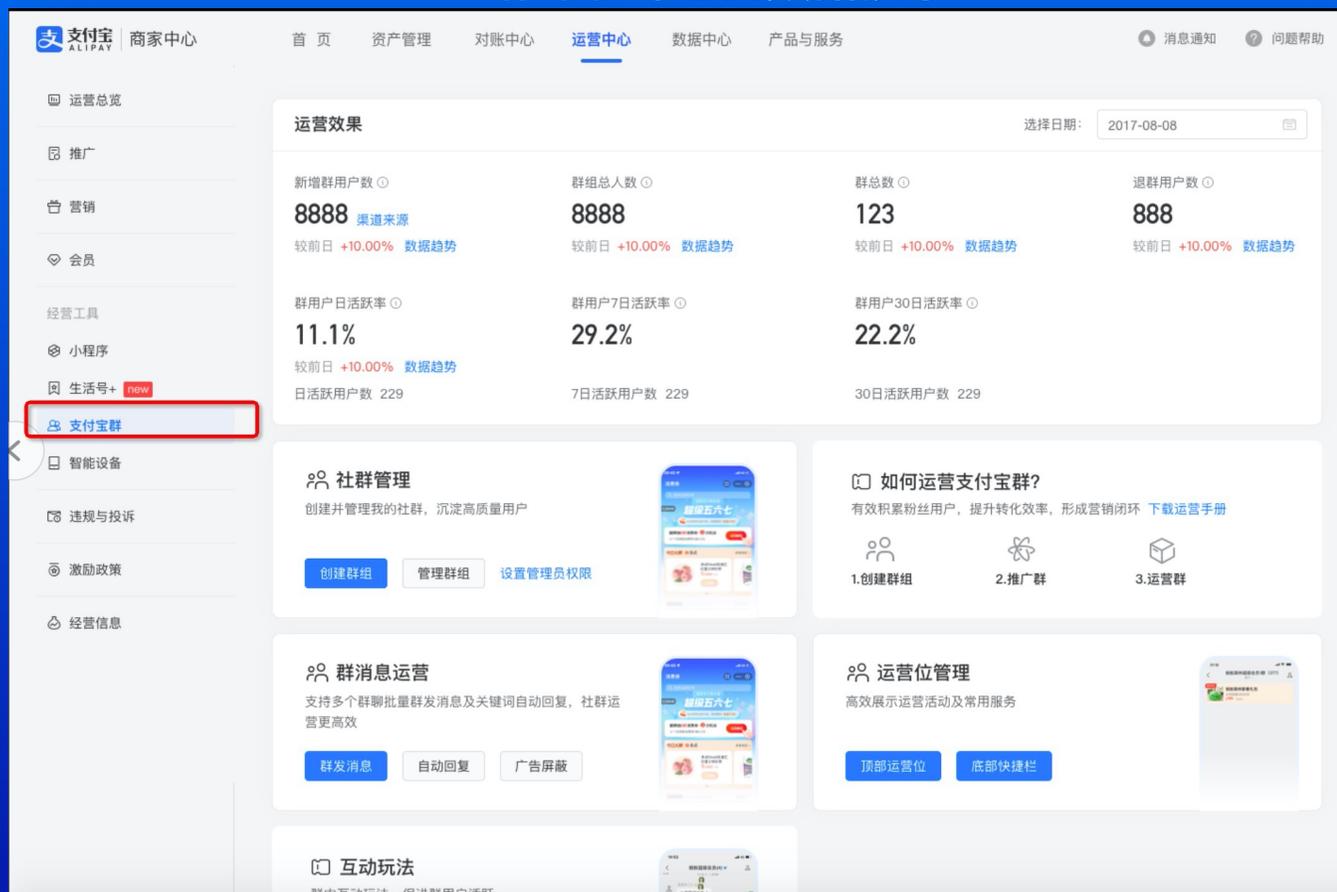


商家群会员场景应用

会员+商家群运营链路



B站商家群运营数据展示



06/ 能力开放与操作手册

商家群接口开放

B站商家运营中心：

<https://b.alipay.com/>

商家群B站运营操作手册：

<https://opendocs.alipay.com/mini/operation/alipaygroup>

商家群接口开放：

<https://opendocs.alipay.com/pre-open/repo-0115ie>（白名单）

本次开放的接口范围（1.0）

1.查询商家下群组（分组）列表

用于查询商家下所创建的群组列表及群组信息：入群组名称、自动建群的群默认名称、默认群主及管理员等

2.查询群组（分组）下群聊列表

用于查询群组下的群id列表

3.查询群详情信息

查询群聊详情，如群名称、群主信息、群成员列表及昵称、群成员入群时间等

4.创建群发

针对某个群组下所有群聊或某个群聊发送文字、图片、链接卡片、小程序卡片消息

5.获取群发记录

获取商家下创建的群发消息记录。群发消息的类型、发送范围、发送时间

6.设置群欢迎语及群公告

针对某个群组下所有群聊设置更新入群欢迎语或者群公告

7.查询用户BC客户群的入群状态

查询单一用户是否已加入本企业的商家群

丨 试点商户申请方式

试运营申请门槛：

1. 小程序MAU≥1万；
2. 群内可发放专属福利（优惠券等）；
3. 需有对应支付宝行业BD/运营；
4. 餐饮、快消、品牌、综合体、互联网（酒旅、IP、电商、互动营销等）、生活服务行业优先试点，其他行业需由行业BD确认后申请；

THANKS

