

## 二维码助推营业厅超市化运营

孟瑾

3G时代使运营商流量经营显得尤为重要,智能终端的销售、数据业务的推广,这些都要求运营商大力提升营业厅的运营能力,实现营业厅连锁超市化的战略转型。在此过程中,如果能有效地将流行的二维码业务应用到营业厅中,势必能够让营业厅的超市化运营更加游刃有余。

二维码目前国内已经渗透到网购、旅游、汽车等各行各业,用户只要拿起手机对着各种媒介上的二维码扫一下就能通过手机获知相关信息,可以轻松获得购物券、电子门票、汽车配置等。二维码其实无非三种应用模式:信息传播、互动入口与形成购买。因此,二维码具备两个天然优势,一是无障碍的传播途径,能使消费者主动获取商家想要推送给他的信息;二是消费者信息可以及时准确地反馈给商家,以达到信息的交互整合再利用。而对于通信营业厅来说,正可借助二维码的两个优势,通过三种应用模式来实现业务推广和销售提升。

下面我们以用户的身份进入营业厅来体验一下二维码的无所不在。

### 场景一:营业厅入口

用户可以在营业厅入口处看到显而易见的两个二维码标识,一个是厅店介绍、工作人员信息,一个是微博关注或微信关注,这极大地方便了在营业厅周边常住用户获知最新的营销信息。

### 场景二:业务区

业务区是营业厅超市化运营的主体,具备了超市自选的特质,同时也实现了自行购买的便捷。业务区分为四个模块,分别是二维码应用展架、自有业务展区、便民服务区 and 终端销售区。

在业务区,最抢眼的应该是二维码应用展架。二维码展架设置了软件区、音乐区、图书区、游戏区和视频区等专区,每个专区都有二维码展示墙体。用户在很远的地方就能通过标识图片和应用名称快速找到业务展架,阅读展架的业务简介,辅以二维码扩展介绍,可以直接通过二维码下载或购买喜欢的业务。二维码展架的设计应该强调灵活,营业人员可以自主设置主推的应用,并可以根据销售情况或软件更新情况对同一展架的二维码重新排序或更换。

自有业务展区应采用一个业务一个展架的模式,详细列出业务的功能、卖点和各种办理模式,如手机阅读,可以将各个类型的阅读套餐包列出不同的二维码自助购买方式,以满足不同用户的需求。在条件允许的情况下,可以为每个展架配备一个业务体验台,这样用户可以在体验业务乐趣的同时随手一拍便可购买。当然自有业务同样需要融入二维码应用展架之中,二者相互融合。

便民服务区,即中国移动无线城市专区,为市民提供了交通违章查询、求职招聘买卖信息、煤气水电生活交费、餐饮娱乐优惠团购等众多服务,可以说在便民服务区,每一个二维码都与中国移动无线城市应用无缝对接,市民随手一拍,城市生活尽在掌中。

终端销售区,最醒目的应该是热卖手机排行榜,和终端柜台上摆放的终端体验机一样,每个终端都辅以二维码,省却了条目繁多的终端配置信息,手机一扫便可悉数获知手机参数、性能亮点、综合性价比及库存信息,同时将与该手机号码消费档次匹配的存赠活动进行推荐。如果将手机支付和银行卡绑定,那么二维码直接高额消费也变得不再困难。

### 场景三:营业区

每个营业员的台席上都拥有二维码名片,这就提供了服务评优的平台。有些业务如积分兑换也可以采取下发二维码到用户端的方式,用户可以持二维码到各联盟商家进行消费。

### 场景四:休息区

休息区是体验营销的一个好地方,应提供免费接入营业厅 WLAN 无线网络的二维码,用户

一扫便可轻松登录 WLAN 网络进行冲浪。在这个免费网络，无论登录首页还是上网冲浪的网页都可以毫无保留地对移动业务进行推荐或进行广告精准营销。当然每个休息座椅能提供二维码魔方更是最好不过了。二维码魔方可以容纳 54 个应用二维码，用户在休息时随意玩转魔方便扫码下载，不仅培养了用户使用习惯，让用户觉得更有趣、更方便、更时尚，也提升了营业厅的服务水平和品牌形象。

#### 场景五：随处

它可以存在于每个场景之中，在每个展架的侧边栏，在每个台席，在每个座椅，那就是问卷调查和体验分享。扫描二维码可以进行问卷调查，用于收集客户对营销活动的反馈，或每个客户的兴趣喜好，或客户对各种业务的意见建议。用户在体验了营业厅超市化运营的便利之后，随手一拍可将这一切通过短信、微博、空间、社区等各种社会化媒体分享给自己的好友，这样营业厅才真正实现了用户的参与、推荐、分享与传播。

对于营业厅来说，更为重要的是，不仅二维码为用户带来了一切便利，所有的用户对关注的内容进行二维码扫描的同时，营业厅也掌握了用户的喜好，通过信息加工便可开展日后活动的精准营销和二次营销。

除了用户在营业厅能够感受到二维码带来的轻松愉悦之外，二维码对于营业厅基础管理也有着重要的作用。营业员每日上班签到、固定资产、设备故障维护等都可以采用二维码来进行管理。可见二维码在营业厅超市化运营中的作用是不容忽视的。

当然，这是极端化的二维码应用，囊括了笔者所能想到的所有场景。可以根据情况，适当地将二维码应用到营业厅中，必然能带来不一样的效果。