



协助一家领先体育 用品公司创新运营

技术与转型全链运营 | 会员运营服务



客户面临的挑战

我们的客户是全球最大的体育用品公司之一。中国作为其最大和优质的市场，尤其是在后疫情时代，对我们的客户具有重要意义。面对变幻莫测的市场和快速变化的消费者需求，我们的客户需要得到帮助来开发以消费者为中心的会员计划，提供无缝的会员体验，重点是加强超越积分的特权和更加个性化的参与。

我们的解决方案

我们组建了一个优秀的团队，拥有丰富的会员机制设计经验、客户互动经验以及良好的心态，使这个项目获得成功：

- 1) 通过年度运营计划，我们帮助客户设计CLTV管理和实施未来的会员计划，打造成为行业领先的高端个性化体验项目；
- 2) 会员机制2.0项目的设计和优化；
- 3) 会员机制Now for Now个性化人群细分策略和每个渠道 (OR/FRS/OS) 的差异化运营计划；
- 4) 会员机制运营KPI拆解，以及定期运营KPI追踪模板，展示数据能力。

我们采取端到端方式交付CRM数字项目。未来，我们将继续与客户紧密联系，并进一步加强我们在数字化转型方面的合作。

关键成果



帮助客户设计全渠道和以消费者为中心的CRM项目，包括会员等级和积分制度、会员相关奖励计划等。



帮助客户制定年度CRM战略，从CRM业务诊断到业务需求理解再到CRM焕新战略规划，明确各渠道定位和相关措施。



帮助客户设计生命周期沟通和互动方案，定义生命周期相关指标，设计生命周期沟通计划。



建立具体的数据策略，生成消费者洞察和运营KPI，帮助客户进行KPI拆解，开发标准的KPI追踪模板和其他活动绩效追踪模板。



对CRM计划进行定期审查帮助客户完成周/月/年复盘计划，进行常规追踪和数据分析。

联系方式

唐颖
合伙人
tangying@deloittecn.com.cn

戴家程
总监
catdai@deloittecn.com.cn



关于德勤
德勤中国是一家立足本土、连接全球的综合性专业服务机构，由德勤中国的合伙人共同拥有，始终服务于中国改革开放和经济建设的前沿。我们的办公室遍布中国30个城市，现有超过2万名专业人才，向客户提供审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询、税务与商务咨询等全球领先的一站式专业服务。

我们诚信为本，坚守质量，勇于创新，以卓越的专业能力、丰富的行业洞察和智慧的技术解决方案，助力各行各业的客户与合作伙伴把握机遇，应对挑战，实现世界一流的高质量发展目标。

德勤品牌始于1845年，其中文名称“德勤”于1978年起用，寓意“敬德修业，业精于勤”。德勤专业网络的成员机构遍布150多个国家或地区，以“因我不同，成就不凡”为宗旨，为资本市场增强公众信任，为客户转型升级赋能，为人才激活迎接未来的能力，为更繁荣的经济、更公平的社会和可持续的世界而开拓前行。

Deloitte（“德勤”）泛指一家或多家德勤有限公司，以及其全球成员所网络和它们的关联机构（统称为“德勤组织”）。德勤有限公司（又称“德勤全球”）及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，相互之间不因第三方而承担任何责任或约束对方。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构仅对自身行为承担责任，而对相互的行为不承担任何法律责任。德勤有限公司并不向客户提供服务。请参阅www.deloitte.com/cn/about了解更多信息。

德勤亚太有限公司（即一家担保有限公司）是德勤有限公司的成员所。德勤亚太有限公司的每一家成员及其关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，在亚太地区超过100个城市提供专业服务，包括奥克兰、曼谷、北京、班加罗尔、河内、香港、雅加达、吉隆坡、马尼拉、墨尔本、孟买、新德里、大阪、首尔、上海、新加坡、悉尼、台北和东京。

本通讯中所含内容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其全球成员所网络或它们的关联机构并不因此构成提供任何专业建议或服务。在作出任何可能影响您的财务或业务的决策或采取任何相关行动前，您应咨询合资格的专业顾问。

我们并未对本通讯所含信息的准确性或完整性作出任何（明示或暗示）陈述、保证或承诺。任何德勤有限公司、其成员所、关联机构、员工或代理方均不对任何方因使用本通讯而直接或间接导致的任何损失或损害承担责任。

© 2025。欲了解更多信息，请联系德勤中国。