

## 中國屈臣氏進入社交零售時代 開創更緊密的「一對一」顧客關係

屈臣氏集團的保健美容旗艦品牌屈臣氏與騰訊旗下企業微信聯合於中國內地推出屈臣氏企業微信，開展社交零售業務，與顧客建立一對一的緊密連繫，為他們帶來個人化的貼心服務。另外，中國屈臣氏更計劃於今年第一季率先於企業微信上推出雲端店舖（「雲店」），令購物更方便快捷。中國屈臣氏現於內地經營 3,800 家店舖，會員數目超過 6,500 萬，企業微信及雲店將有助屈臣氏全方位服務顧客。

中國屈臣氏行政總裁高宏達(Kulvinder Birring)表示：「對於推出中國屈臣氏的企業微信及雲店，我們感到十分興奮。要留住中國屈臣氏超過 6,500 萬名會員及吸引更多新顧客，與他們建立及維持緊密的關係至為重要。我們運用自家開發的大數據平台，透過企業微信有效地與每一位顧客互動，讓屈臣氏成為每一位顧客的至愛品牌。」

企業微信高級行業總監陸昊表示：「一直以來，我們與屈臣氏合作無間。我們希望在結合雙方優勢的前提下，通過不斷加深合作，共同探索零售的更多可能。」未來，騰訊與中國屈臣氏將繼續加強合作，走在零售科技的尖端，提供貼心及個人化的服務，滿足顧客的需求。

### 便捷的一對一顧客服務

一直以來，店員在零售業務中擔當著相當關鍵的角色，因為他們代表零售商與顧客建立友善良好的關係，但這些聯繫只限於店舖內。新推出的企業微信是突破性的溝通橋樑，顧客可以透過企業微信把店員加為朋友，讓店員成為他們尊屬的美容顧問，隨時隨地與店員聯繫，享受一對一的購物新體驗。如果顧客心儀的產品在一家分店裏沒有上架，他們可透過企業微信向店員查詢，店員可即時替顧客下單，顧客亦可選擇 1 小時閃電送、下單後 30 分鐘內於門市取貨、三公里內 60 分鐘送到府上，或全國快遞。

中國屈臣氏鄭州二七萬達廣場店的店長申超分享道：「企業微信拉近了我們與顧客的關係，顧客有需要時可隨時找到我們，除了為他們提供個人化的服務及建議，我們還成為了他們的朋友，得到他們的信任。屈臣氏企業微信自推出以來，反應相當熱烈，很多顧客都十分踴躍把我們加為朋友，率先享受一對一的貼心服務。」

### 人工智能 購物更個人化

顧客的需求日益提升，他們期望零售品牌與他們緊密連繫及互動，真正明白他們的需要，他們購物不再只在乎產品質素和優惠，還著重整個購物體驗。

屈臣氏集團一直致力投資人工智能及大數據技術，中國屈臣氏可通過大數據管理平台對數據進行分析，從而讓店員深入認識每一位他們正在服務的顧客，精準瞭解他們的喜好及購物模式，提供個人化優惠及服務。假若顧客曾定期在屈臣氏店內購買某系列護髮用品，系統會自動於特定時間提醒店員把度身訂造的優惠發送給顧客，讓他們尊

享個人化的產品優惠。同時，系統亦會自動推薦顧客喜歡的活動給他們，創造不一樣的購物新體驗。

另外，為了迎合年輕一代的顧客，增添購物的樂趣，中國屈臣氏還推出了人工智能的品牌代言人「屈晨曦 Wilson」，顧客可通過微信與「屈晨曦 Wilson」聯繫並聊天，他可以全天候二十四小時為顧客提供專業及個人化建議，玩味十足之餘，全面提升購物體驗。

## 雲店登場 產品閃電送到

另外，中國屈臣氏亦計劃於今年第一季在微信平台推出雲店，打通全線門市的貨品供應系統，屆時全國 3,800 家店舖將各有一家相應的線上雲店，顧客除了可選購相應實體店的產品，還可以到雲店選購任何其他屈臣氏門店發售的產品，並自選所需的取貨或送貨方法。這個獨特的社交零售模式潛力龐大，結合企業微信能更有效地接觸到屈臣氏中國的 6,500 萬名會員，提供高度個人化的服務。

- 完 -

圖片說明



顧客在中國屈臣氏雲店點購產品後可選擇喜歡的取貨、送貨方式，方便快捷



顧客通過企業微信添加店員後，可享二十四時的一對一護膚美妝諮詢服務



顧客與中國屈臣氏人工智能的品牌代言人「屈晨曦 Wilson」互動

下載圖片：<http://bit.ly/2TmhIkB>

## 關於屈臣氏集團

屈臣氏集團於 1841 年在香港創立，現已發展成全球知名的國際保健美容零售商，在 25 個市場經營超過 15,700 家商店。每年，超過五十億名顧客在我們全球 12 個零售品牌所開設的實體店舖以及電子商店上購物。屈臣氏集團是跨國綜合企業長江和記實業有限公司的成員。長江和記業務遍及超過五十個國家及地區，經營港口及相關服務、零售、基建、能源以及電訊等五項核心業務。

有關屈臣氏集團及旗下品牌資料，詳情請流覽 [www.aswatson.com](http://www.aswatson.com)。閣下亦可通過我們品牌的線上平臺(電商、社交平臺、手機程式等) 隨時跟進我們的動向。

## 關於屈臣氏

屈臣氏為屈臣氏集團旗下一旗艦品牌，業務遍佈 13 個亞洲及歐洲市場，經營超過 7,600 家店舖，其中超過 1,500 家提供專業藥房服務。屈臣氏一直致力於通過為顧客提供個性化的諮詢與建議，配以傲視同儕的多元化產品種類，令顧客每天都能 LOOK GOOD, FEEL GREAT。

屈臣氏在中國內地 470 多個城市擁有超過 3,800 家店舖和逾 6,500 萬名會員，是國內為大眾所熟知的保健及美妝產品零售連鎖店。屈臣氏在品質與創新方面建立了相當聲譽，為顧客奉上令人驚喜不斷和物超所值的購物環境，從而贏得顧客高度信賴。

## 關於企業微信

企業微信是騰訊微信團隊打造的企業通訊與辦公工具，具有與微信一致的溝通體驗，豐富的辦公自動化應用，和連接微信生態的能力，可幫助企業連接內部、連接生態夥伴、連接消費者。專業協作、安全管理、人即服務。

目前企業微信已覆蓋零售、教育、金融、製造業、互聯網、醫療等 50 多個行業，正持續向各行各業輸出智慧解決方案。

## 傳媒聯絡

### 屈臣氏集團

李民漢 Hanks Lee  
總經理 - 企業傳訊  
電郵: [HanksL@aswatson.com](mailto:HanksL@aswatson.com)  
電話: +852 3521 6306

馮詩敏 Queennie Fung  
企業傳訊經理  
電郵: [QueennieF@aswatson.com](mailto:QueennieF@aswatson.com)  
電話: +852 3697 7802

### 企業微信

馬夢遙 Laura Ma  
公關經理  
電郵: [laurama@tencent.com](mailto:laurama@tencent.com)  
電話: +86-18520388083