
Deloitte.
德勤
数字化门店
175
因我不同
成就不凡
始于 1845

Deloitte.

德勤

个人基本信息：

- 姓名：康琳 （ADA)
- 职位：德勤管理咨询云服务高级顾问
- 电话：18519783785

个人简历：

- 10年以上线下运营管理工作经验。
- 曾任职品牌包括：YUM!、INDITEX、BESTSELLER、MANGO，等全球知名品牌。
- 在门店大数据应用、品牌门店数字化运营等方面，参与过多个项目并有成功案例。



因我不同
成就不凡
始于1845

Deloitte.

德勤

从人、货、场多方位采集数字化信息，帮助店铺智能决策，提高店铺零售运营能力，促进店铺KPI指标提升

热力动线

- 实现商品陈列VS客流动线及停留VS销售产出的匹配度评估
- 分析店铺空间规划机会点及调整方向
- 轨迹图分析门店动线设置是否合理，确认店铺形象、道具是否需要优化

独立访客

- 客群基本信息采集分析，如：性别、年龄。
- 计算跟踪指标：进店率、上楼率、停留时长、试衣率、成交率、复购率等，
- 单店分时段各项数据达成统计，下一时段目标调整及预警跟踪
- 通过数据积累计算平均建议阈值



- 在线实时巡店

远程巡店

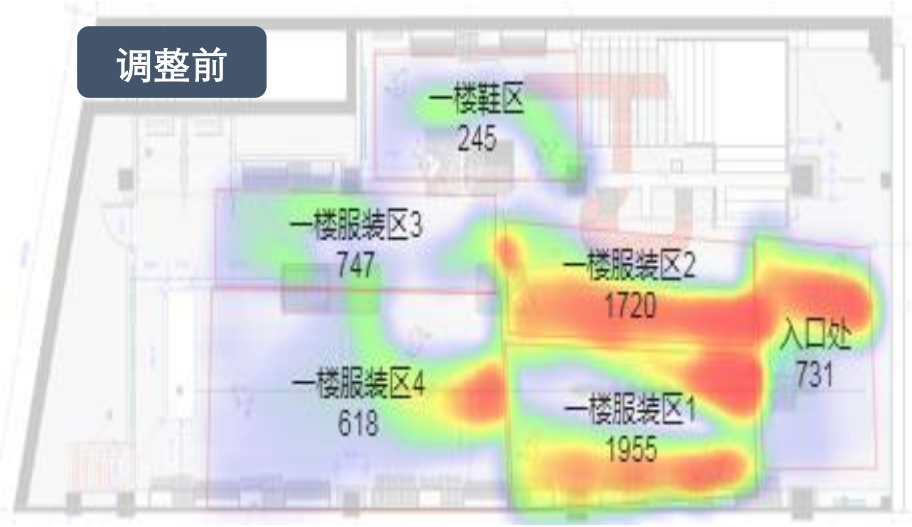
- 商品自身对于顾客吸引度的信息采集及分析；如：商品的设计、定价是否适合当地主客群
- 不同气候带商品组合的适配性
- 适应客群、推荐成功率
- 陈列位置、货架设计分析

商品触碰探测

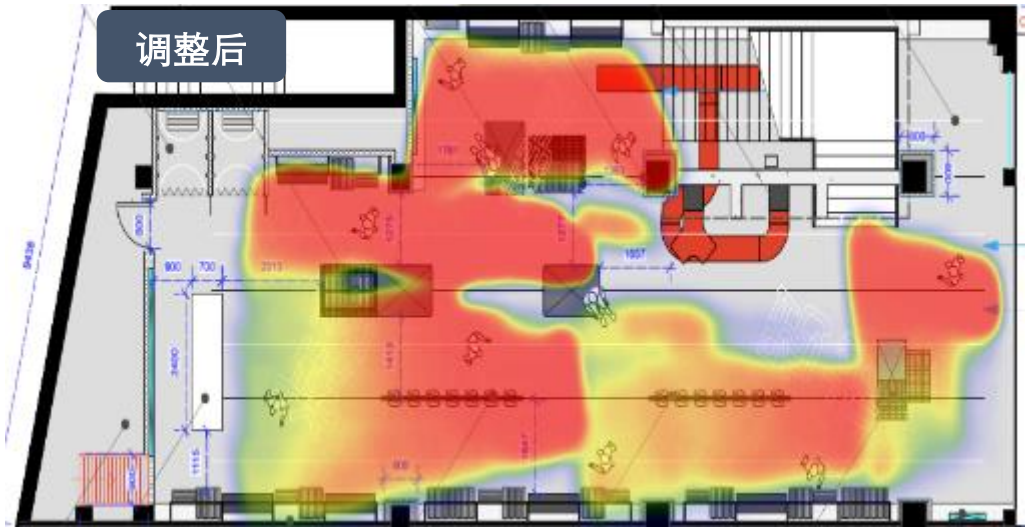
Deloitte.

德勤

数字化门店应用效果

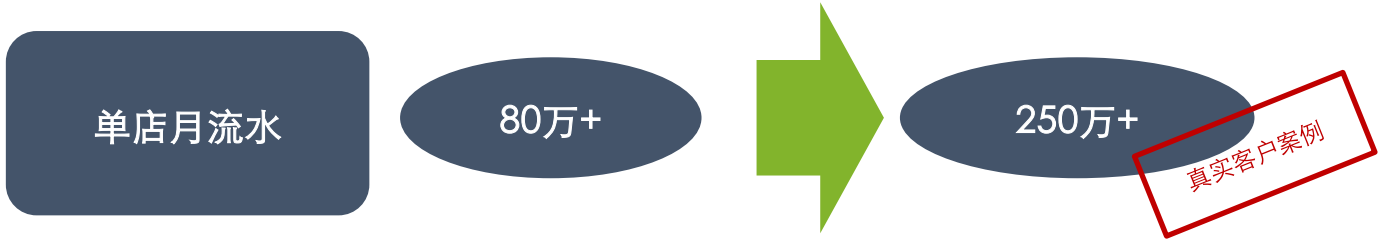


- 通过对中岛服装板墙和鞋板墙的的调整
- 通过每周对指标的追踪
- 在陈列、服务、引流等方面的改进计划



- 该店于8、9两个月连续突破销售记录。

日期	7月	8月	9月	10月
进店率	4.6%	9.5%	12.0%	8.6%
二楼上楼率	38.8%	43.8%	48.0%	45.5%
三楼上楼率	14.6%	18.9%	20.9%	22.9%
店内客流	27,201	31,938	36,265	68,730
客单量	1,881	2,426	2,445	3,444
月流水(千元)	858	1,439	1,772	2,540



Deloitte.

德勤

数字化门店业务价值

	客户画像	客流价值转化		产品配置优化	空间规划及陈列	精准营销
业务价值	▪ 描述店铺客户群特征、分析各系列产品客户特征 ▪ 分析门店客群结构，判断高价值客户标准分析门店客户结构月度变化 ▪ 维护现有客户、提升偶发客户 ▪ 赢回流失客户，提升门店客户经营价值	▪ 分析客户结构，界定线上可转化门店客户群体，探寻可转化群体引流渠道、转化措施。 ▪ 分析进店消费者“来”-“停留”-“买”-“持续买”的购买行为转化率与流失率 ▪ 各转化环节驱动因素 ▪ 指导门店环境、产品配置、陈列展示、销售人员、营销活动优化；		▪ 构建产品画像，评估产品组合效果 ▪ 构建产品包，提升产品连带销售。	▪ 评估店内商品分区与热力动线，评估店内展陈效果 ▪ 评估橱窗、黄金区展示、店内陈列优化方向 ▪ 展示指标表现、优化方向 ▪ 物料配置表现与优化方向	▪ 快速准确评估营销活动的触达与转化效果 ▪ 为细分客群设计方案、准确选择推送媒介提供有效数据支撑
分析指标	▪ 基本特征 生活轨迹 ▪ 产品偏好/产品意向评测 ▪ 兴趣偏好、消费能力 ▪ 营销偏好 、媒介习惯 ▪ 地理位置 、生活轨迹	▪ 进店率 ▪ 停留时长 ▪ 成交率 ▪ 复购率	▪ 转化 ▪ 流失	▪ 产品触碰率 ▪ 产品贡献评估 ▪ 产品组合优化 ▪ 产品包/智能组货，提升关联消费	▪ 热区/冷区/盲区，动线合理性 ▪ 分区陈列指标表现与优化方向	▪ 促销效果评价 ▪ 优化方向： ▪ 细分客群媒体匹配 ▪ 细分客群差异化活动
		驱动	制约			
运营应用	▪ 分析门店客群结构 ▪ 提升门店客户经营价值 ▪ 维护现有客户 ▪ 提升偶发客户 ▪ 赢回流失客户	▪ 店址 ▪ 引流 ▪ 产品 ▪ 陈列/动线 ▪ 物料 ▪ 导购 ▪ 促销 ▪ 其他	二级运营指标影响效果			

Deloitte.

德勤

数字化门店归因分析

只有进行基于业务的归因分析才会为企业带来价值

指标类型	指标名称
独立访客	• 过店客流 • 进店客流 • 试衣客流 • 客单量 • 进店率 • 试衣率 • 成交率 • 上楼率
消费者-性别分布	• 进店-男性占比 • 进店-女性占比
消费者-年龄分布	年龄切片为： • 20岁以下 • 21-25 • 26-30 • 31-40 • 41-50 • 51-60 • 60以上
进店停留时间	时间段切片为： • 0-1分钟 • 1-2分钟 • 2-10分钟 • 10-20分钟 • 20分钟以上



成交率下降

TOP20产品尺码不全
TOP20可售库存低于2周
常规店当季下季库存占比低于85
试穿过程不到位
亲切迎宾不到位
探寻需求不到位
产品介绍不到位
员工缺编
人员排班不合理
产品陈列搭配不吸引人
新品陈列位置、色彩搭配无吸引

连带率下降

店铺陈列不利于连带推销
试穿过程不到位
探寻需求不到位
产品介绍不到位
附加销售不到位（含配件）
服装套装成套搭配产品缺失
产品故事包不完整
促销形式无吸引力
促销陈列无吸引力

客流下降

店铺外部装潢无吸引力
新品市场推广不到位
促销形式无吸引力
促销陈列无吸引力
促销陈列调整不及时
亲切迎宾不到位

销售单价下降

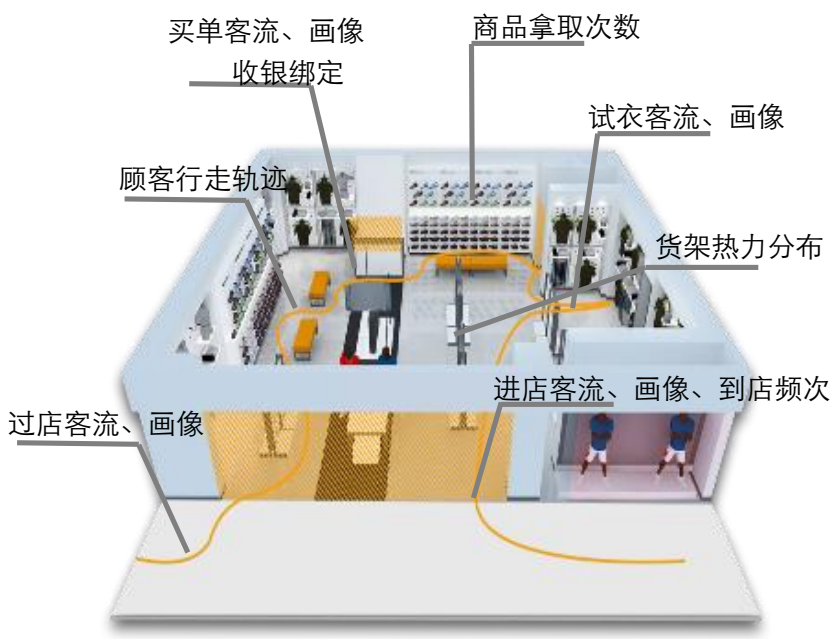
TOP20可售库存低于2周
当季下季库存占比低于85%
低价产品提供产品增加
折扣货品较多，影响销售单价
新品市场推广不到位
新品陈列位置、色彩搭配无吸引

Deloitte.

德勤

数字化门店的应用全景

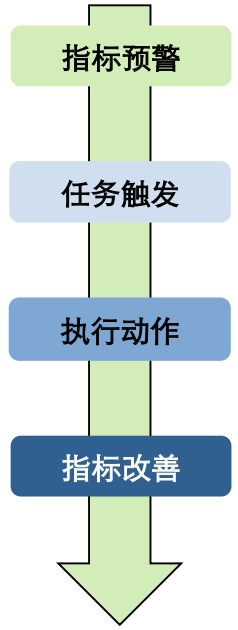
数字化门店



数据中台



智能决策平台



产生效益

- 真实、有效的终端数据积累
- 针对各项KPI指标改善的方案建模、关联度测算
- 消费者画像以及其对于店铺、商品、营运的反馈收集分析
- 更高效的商品管控支持

关键指标	提升比例	测算依据
订单量	2%	• 1500家自营门店 • 单店平均流水200万/年
店效	3%	
自营门店销售流水	提升：200万/年*3%*1500=9000万/年	

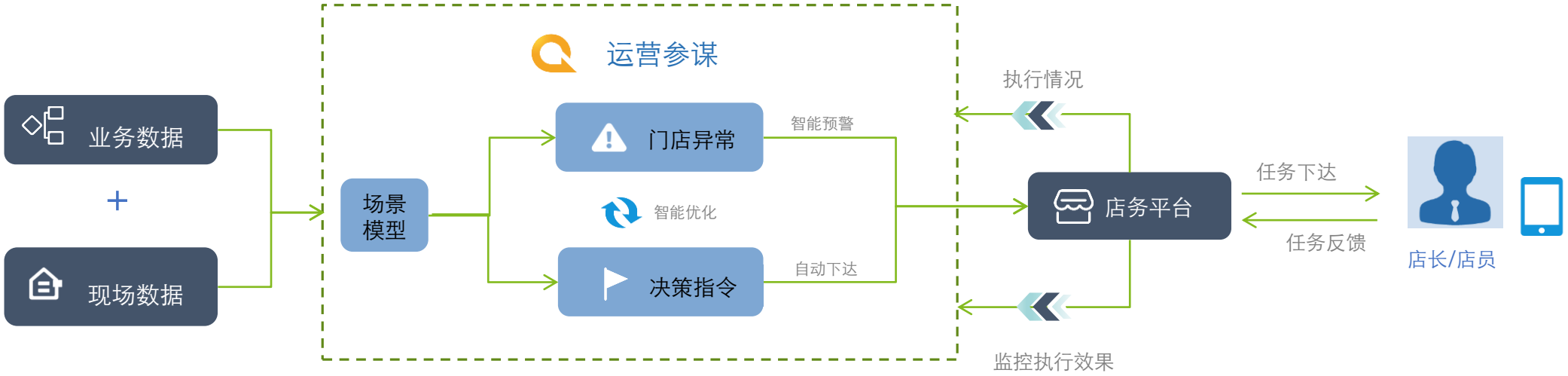
真实客户案例

Deloitte.

德勤

智能零售决策平台业务蓝图

通过基于数字化门店及业务数据的分析建模，最终实现零售决策智能化



智能决策中心

FOR 企业

企业决策支持

- 业务策略
- 门店 | 人员 | 商品 | 会员
- 企业数据及第三方数据

- 数据驱动运营决策
- 精准化指导门店运营
- 重新塑造业务协同方式

智能协作方式

FOR 终端

接收指令任务，快速响应

数据测定-->分析-->策略推送

Deloitte.

德勤

零售智能决策平台陈列调整场景示例

核心理念：

根据目标重要程度分时段对门店陈列区域客流量、动线热力、商品系列的POS数据、进销存数据自动统计，对关键指标监测分析并识别异常，通过模型策略智能化触发决策动作和预警提醒，实现精准化运营，促进门店业绩增长。

仅示意



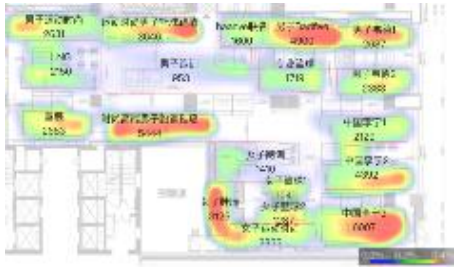
客流高峰时段
陈列试穿率低
客单流失

1 获取门店陈列商品区域、陈列区域客流热力、陈列区域商品进销存数据

扬州万达店：现场已具备客流、热力采集设备



商品系列陈列图



陈列热力图



店铺编号	商品编号	系列	商品名称	产品季	季节	颜色	时间	销量	流水
UFJ8	AKLP437-3	1	卫裤	2019Q3	秋季	花灰夜蓝	20190811	1	269
UFJ8	AFDP493-2	1	针织外套	2019Q2	夏季	标准黑-	20190804	1	599
UFJ8	AHSP309-1	1	短袖文化衫	2019Q3	秋季	标准黑	20190805	1	191
UFJ8	AHSP723-1	1	短袖文化衫	2019Q3	秋季	天鹅白-	20190820	1	299
UFJ8	AHSP723-1	1	短袖文化衫	2019Q3	秋季	天鹅白-	20190809	1	299
UFJ8	AMYP138-2	1	棒球帽	2019Q2	夏季	黑/白	20190801	2	99
UFJ8	AYKP675-2	1	运动长裤	2019Q3	秋季	标准黑点白	20190822	1	399
UFJ8	ABAP033-5	1	篮球专业比	2019Q3	秋季	蔷薇粉/山	20190805	1	599
UFJ8	ABAP033-5	1	篮球专业比	2019Q3	秋季	蔷薇粉/山	20190806	-1	-599
UFJ8	AHSP309-1	1	短袖文化衫	2019Q3	秋季	标准黑	20190830	1	120
UFJ8	AKSP447-1	1	运动短裤	2019Q3	秋季	标准黑	20190809	1	154
UFJ8	AHSP723-1	1	短袖文化衫	2019Q3	秋季	天鹅白-	20190803	1	299
UFJ8	AWSP116-2	1	低跟鞋	2019Q2	夏季	粉	20190826	1	13

系列商品进销存数据

2 根据门店陈列系列的客流数据、商品系列进销存数据，构建关键指标模型进行智能分析

进店人数	进店率	陈列商品系列	时间区间	客流数	平均停留时长	试穿率	累计销售额	销售占比
441	1.6%	**1	08/26	161人次	0.21分钟	17%	3672	7%
		**2	08/26	108人次	0.67分钟	63%	16528	28%
		**3	08/26	172人次	0.53分钟	41%	9776	16%

T0C数据

3 根据关键指标异常，智能识别模型策略，生成指令触发预警提醒和决策建议

异常：

- 客流量>30人，试穿率=0
- 客流数下降30%，进店率低于30%
- 当天顾客平均停留时长<前7天平均停留时长

触发

建议：

- 发送店长调整陈列区域商品任务
- 发送店长主推款商品FAB话术
- 发送店长调整陈列断码商品下架任务
- 建议陈列商品清单

执行

反馈：

- 调整完成后通过拍照进行调整前后的反馈

Deloitte.

德勤

结束

谢谢！

- 康琳：18519783785

MAKING AN IMPACT THAT MATTERS since 1845