



CEO之声

第4期

用“数字战术”带领丝芙兰登顶

与你分享来自全球CEO的智慧

大家好，我是Jessie。这一期我们将介绍一位CMO，她是丝芙兰市场营销高级副总裁，被Business Insider评选为全球最具创意的25位CMO之一。利用“数字战术”，Deborah带领丝芙兰成为全球最大的美容零售商。

本期CEO



Deborah Yeh

Deborah Yeh，美国哈佛大学心理系学士，毕业后先在Gartner的前身——CEB担任分析师，为公司的企业战略委员会与营销领导委员会提供研究与咨询服务；之后进入互联网服务公司Vividence Corporation，领导产品营销与企业营销队伍。2008年，进军快消品行业，在Gap担任营销副总裁，主持了品牌首个移动app的研发，并开拓了日本市场。2012年7月至今，担任丝芙兰的市场营销高级副总裁。

丝芙兰社交策略的独特之处

我们在社交活动中所做的一切都反映了我们的品牌、使命与目标：“让我们一起美丽。”我们与客户进行真正的“双向对话”，并且尝试对我们生产的内容类型深思熟虑。美丽是多元化的，有着许多声音和面孔。我们相信美丽应该由客户来定义，由我们来庆祝。

我们有很多方法可以与客户在线直接对话。在社区，你可以看到其他志趣相投的用户提出的问题，自己也能提问，比如，‘嘿，卷发的女孩们，我正在寻找分叉的解决方法。’或者‘嘿，油皮姑娘们，谁有什么关于粉底建议么’——我们想让客户进行真正的谈话。而且，他们发起的对话，共享的照片，就是我们“活跃粉丝的最佳初始指标”。

此外，我们还与美妆品牌的创始人，例如Tatcha的Vicki Tsai合作，举办现场社交媒体活动。在这类活动中，我们向创始人们提出5个问题，并且观众也能提问。承办这些活动需要勇气，因为这种现场活动怎么准备都不为过。

三个最有效的社交策略

三个最有效的社交策略如下：

一、教学 - 我们喜欢说美丽是一个永无止境的旅程，这意味着客户有时候需要指导。我们的客户经常问这样的问题：“天气很冷，干性皮肤该怎么办？”或是“我正在度假，需要知道如何防晒。”我们试图通过这些问题对客户进行引导。

二、幽默 - 当我们在社交媒体上做出回应时，我们会用一种机智、靠谱的调调。例如，皮肤护理在社交中会很像一种强硬的推销，所以我们开始用一些幽默短小的信息来讨论这件事儿。

三、社区 - 我们拥有丰富的追随者，无论他们在生命周期的哪个部分，我们都专注于与他们谈论美丽的方式。

新技术：AI与增强现实

关于AI技术，丝芙兰目前使用Facebook Messenger进行预订。我们与Assi.st合作开发了Facebook Messenger bot，用于化妆预约。这项服务完全由AI提供，不涉及任何人工。预约机器人是在2016年推出的，之后预订量增加了11%。

我们还在Kik上围绕舞会实施对话式营销。用户可以通过与机器人交互来获得舞会美妆提示。

至于增强现实，除了在店内使用地理过滤器，鼓励人们抓拍店内体验瞬间之外，我们对AR的最佳使用是在社交媒体之外。我们创建了一款叫做“Sephora Virtual Artist”的应用程序，客户可以虚拟尝试各种色调的唇膏、眼影或全脸妆容。比如说，客户可以在来店之前就在app中“试用”Rihanna的Fenty Beauty彩妆。

虽然丝芙兰无法分享任何指标，但最重要的是，公司一直对客户的情绪反应感到兴奋——我们将这种情绪称之为“爱”。“我喜欢丝芙兰，它是最喜欢的美容零售目的地吗？”我们使用各种各样的工具对购买后的客户进行调查。不仅测量人们花在丝芙兰的钱，也测量他们对丝芙兰的感觉如何。我们花费额外的努力，来获得客户的整体态度。

内容制作技巧

我们有很多不同的内容制作技巧。总的来说，我们将社交媒体资产视为更广泛、更普遍的营销活动的一部分。我们的大部分媒体计划都包括社交媒体资产。

2016年12月，我们在洛杉矶推出了一个工作室，制作所有的YouTube内容。2017年，与没有工作室的前一年相比，我们创造了近90%的视频。它还使我们能够吸引更多的洛杉矶品牌，从而捕捉洛杉矶美妆舞台上所发生的一切。

我们过去在旧金山有几个摄影工作室。最近，我们在旧金山改造了一些办公空间以拍摄静态照片。现在，我们以闪电般的速度前进 - 社交团队提出构思、在公司内部进行拍摄，完成编辑和发布——一切都在一天之内完成。

零售商的工作从未完成，特别是在丝芙兰 - 我们从未在创新过程中停下脚步。这真的是丝芙兰文化的一部分：不断追求新的策略——这些策略只会改善我们的客户关系，并使他们的丝芙兰体验更加美好。

数据观说

丝芙兰从制造数字内容、衡量数字指标、收获渠道反馈、到最后的指导优化行动，形成了一个积极的闭环，创造出了友好、有趣、参与感超强的客户体验。如果您也希望借助数字的力量推动企业营销，可以尝试从数据观开始——

借助强大的【**数据连接**】功能，将各渠道来源、各种结构的数据，连接到统一的数据中心；

借助自服务的【**数据处理**】功能，整合各份数据，形成完整、干净、精确的指标；

借助简单易上手的【**数据视觉**】功能，对您的营销进行交互探索式分析，掌握全局，并找出下一步工作的突破点；

借助安全灵便的【**数据协作**】功能，将洞察第一时间传达给工作伙伴，号召行动。

