

私域服务与复购节奏表

从用户授权和已发生的服务事件安排触达。先检查订单与体验，再决定是否进入复购邀请。

STEP 1

定义事件

按新加入、首次购买、已交付、反馈未解决和较长时间未购买分组。将购买天数与服务阶段分开记录。

STEP 2

设置联系偏好

保留用户允许的渠道与频率；拒绝联系的记录不进入营销任务。服务通知和营销邀请分别处理。

STEP 3

写下一步动作

新客先给使用说明，交付后询问是否存在问题，问题处理完成后再讨论后续需求。每条话术允许人工修改。

STEP 4

回填结果

记录已联系、未回应、问题处理中或无需继续。关注服务是否解决，不通过频繁消息追求表面回复量。

虚构业务示例

客户购买后第3天优先确认安装情况；30天后若服务完成且允许联系，可询问新增需求。未授权客户只保留待核实状态。

交付前，检查这四件事

- 退出联系立即生效
- 未解决售后优先处理
- 触达有原因和负责人
- 复购数据来自订单

配套表格长什么样

客户代号	服务阶段	距购买天数	允许联系	未解决问题	下一步	负责人	结果
示例客户A	已交付	3	是	待确认	询问安装情况	客服A	待填写

下载后将示例行替换成你的业务资料。表格可用 Excel、WPS 或企业在线表格打开。

把这份方法用到你的业务

任务：_____ 执行人：_____ 日期：_____

准备使用的资料与来源

本轮希望交付的具体成果

完成后的实际结果与问题

需要补充或重新核实的信息

审核意见与下一次行动

更新于 2026-09-29。康伴原创工作模板；可结合对应流水线填写与复核。