



GDMS
全球数字营销峰会

新零售



王芊 Catherine Wang
首席市场执行官 CMO
华尔街英语 (中国)



云平台



黑科技



深度融合



人工智能



重塑



大数据



赋能

什么是新零售?



我们是谁？

一家在全球，只为成人提供高端
英语学习服务和解决方案的企业

我们的客户，在发生着变化…



过去

我报读了英语学习的班

我选择了一种能够提升生活品质的**体验**。
我想**认识**志趣相投的人，也想把新的体验
分享给我的朋友



现在

我有好好学习的义务

过去



我需要你为我提供指导支持，使我可以
评定这样的学习体验是否值得持续

现在



英语课都是千篇一律的

过去

我的英语课程是为我量身打造的，针对
我的学习需求、时间安排以及方便的上课
形式

现在

需要帮助时，我再提出请求

过去

在我常用的设备或平台上，我希望获得
时时、高效的服务支持

现在

学习中心是**唯一**可以学习的地方

过去

我希望学习能够拥有**随时随地**的便捷性，
可以通过手机在线学习，也可以前往学习
中心面对面授课

现在

我们的客户，在发生着变化…

我**报读**了英语学习班

我选择了一种能够提升生活品质的**体验**。我想**认识**志趣相投的人，
也想把新的体验**分享**给我的朋友

我有**好好学习**的义务

我**需要你**为我提供指导支持，使我可以评定这样的
学习体**验**是否值得继续

这些变化，并不惊讶…

英语课都是**千篇一律**的

我的英语课程是为我**量身打造**的，针对我的学习需求、时间安排
以及方便的上课形式

需要帮助时，我再提出请求

在我常用的设备或平台上，我希望获得**时时、高效**
的服务支持

学习中心是**唯一**可以学习的地方

我希望学习能够拥有**随时随地**的便捷性，可以通过
手机在线学习，也可以前往学习中心面对面授课

商业三要素的变化

传统零售



货



场



人

商业三要素的变化

新零售

场



货



人





人

货场

给你所需

为你打造全新的学习中心



人

货场

创造各种机会

让我了解你，让你爱上我

人

货场

Wall Street English



Change Your Future

Wall Street English

因你而生的
线下体验店

人
货
场

思考性产品

VS

情感性产品



货
场



VVIP

IEP

VIP

deluxe

学习
中心



在线
学习



货
场



CHANNEL



**HARVARD
BUSINESS**
PUBLISHING

增值
产品

WSE GO
7 Days
Free Trial

Level 5 ▾

Unit 17 ▾

Lesson

1 2 3

UNIT 17

Lesson

Cycle

人
货
场

学习
中心

在线
学习

增值
产品

为**你**搭建无缝对接的线上线下学习平台和体系



人
货
场

在**对**的时间，与**你**同步沟通

货 场



Dear Lynn :

恭喜你加入华尔街英语的大家庭！我们已为你准备好了量身定制的课程和学习工具，期待尽快在学习中心与你相遇哦！

From Lora Wang

在**对**的时间，与**你**同步沟通

货场



Dear Candy :

今天是你加入华尔街英语的第30天啦！我知道在学习的过程中总会碰到一些小磕绊，但是看到你的坚持和进步，我真的为你感到骄傲！

From Dora Sun

在**对**的时间，与**你**同步沟通

货 场



Dear Sunjia :

今天是你的生日，祝你生日快乐！看到这几个月来你的英语进步了那么多，我们由衷地为你自豪！在以后的日子里，我们还会一直在你的身边陪伴着你为你打气！

From Amanda

在**对**的时间，与**你**同步沟通

货场

MY MILESTONES 我的里程碑



Dear Julia :

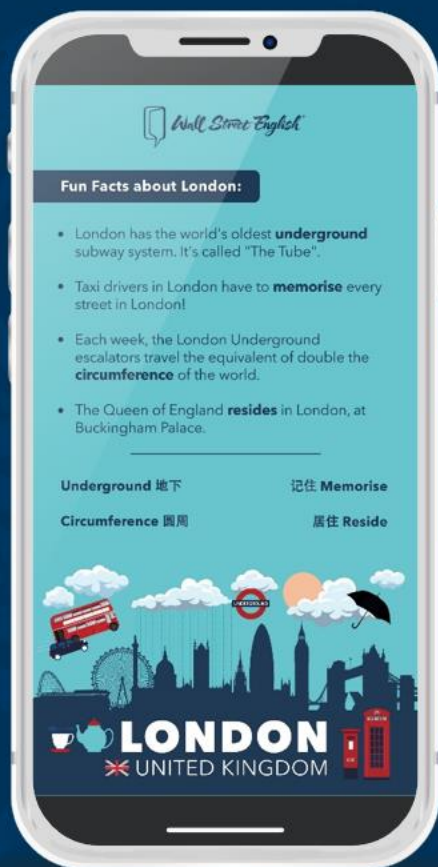
时间过得真快，你已经加入华尔街英语满一年了！相信经历这一年的“蜕变”，你已成为了更好的自己！来年我们一起继续加油！

From Devin Zhao

在对的时间，与你同步沟通

人
货
场

在**对**的时间，与**你**同步沟通



人
货
场

在**对**的时间，与**你**同步沟通



人
货
场

在**对**的时间，与**你**同步沟通



人
货
场

在**对**的时间，与**你**同步沟通



人
货
场

思考性产品 + 情感性产品



人
货
场

思考性产品 + 情感性产品 = 个性化体验

货
场

抓住碎片化机会

让体验和内容转化成产品，
变成**触发器**



我们的注意力应该如何分配？

人
货
场

客户的三个层次



人
货
场

01

预备型客户

02

拒绝型客户

03

未知型客户

全渠道 无边界



线下
学习中心

线上
学习平台

场 货 人

新零售在服务行业的核心转变

让客户在**体验**中看到**更好的自己**

场
以人为本 货 体验为先

全渠道 无边界

你在哪，我去哪

我要么一直陪着你

要么在你要去的地方等着你



场

货

人



我们的使命 |  Wall Street English®

“ 做全行业、全中国
客户体验最好的公司 ”

—— Paul Blackstone 华尔街英语首席执行官

新零售下的新思考

人工智能？

人工**只**能？

云数据？

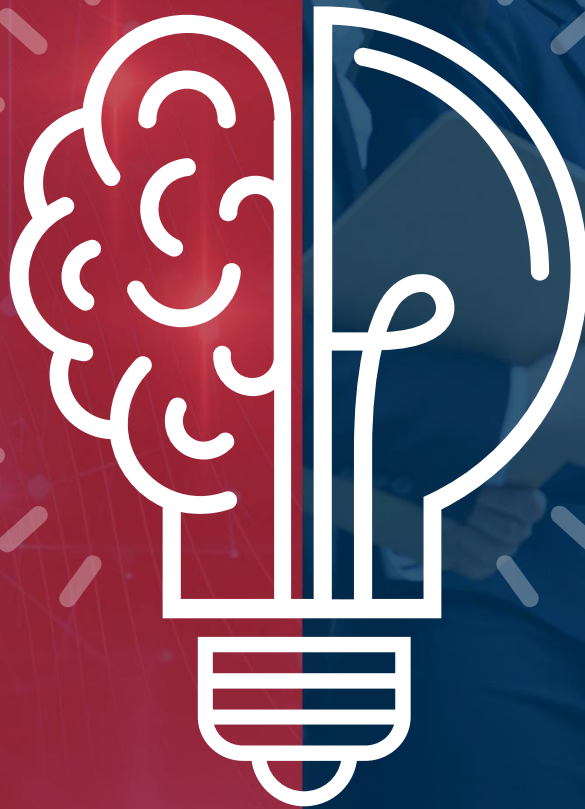
数据**云**？

实体店瘫痪？

实体店**升**级？

行动？

心动？





有料



有趣



有温度

新零售



有料

=



有趣

零售



有温度



GDMS
全球数字营销峰会

欢迎您的光临！
感谢您的聆听！



FIFA World Cup