



工商服务代理行业解决方案

(工商注册、代理记账、资质办理、注册商标、知识产权)



目录



行业概况



运营痛点



解决方案



运用场景

数云融媒平台

短视频模板·微信活动

网站·商城·小程序



行业概况

- 行业背景
- 主营业务
- 发展趋势



随着，国家鼓励万众创新创业，经济结构转型第三产业市场主体涌现，中小微企业数量急剧增加。

3月1日，中国社科院城市与竞争力研究中心与企查查大数据研究院联合发布的《2021中国企业发展数据年报》显示，截至2021年2月，目前我国共有在业/存续的市场主体1.44亿家。其中，**企业4457.2万家，个体工商户9604.6万家，新增注册市场主体2735.4万家，同比增长12.8%。**

企业的增加催生了企业服务行业兴起。其中，连接企业与政府的工商代办企业服务成为了中小企业的刚需服务。

目前，工商注册代办市场规模接近200亿。



短视频模板 · 微信活动

网站 · 商城 · 小程序

工商代理服务行业由于行业门槛低，入行者众多，导致市场竞争激烈，只能通过高成本和低报价的恶性竞争进行揽客。当报价不足以覆盖成本时，部分不良从业者会利用被服务企业骑虎难下的心理，在服务中后期设置层层隐形收费，最终导致行业口碑下降，客户信任度低。

企业的痛点，就是市场的商机。未来企服行业的发展趋势有以下四点：

01

服务保障

- ◆ 具有清晰的事务办理流程。

02

效率与安全

- ◆ 线上化业务能让被服务的企业最大化地实现“足不出户，业务照办”，可在线上实时查询办理进度。

03

透明的价格体系

- ◆ 未来广告形式将在视频动态化、智能营销全流程化、AI赋能审美和交互多样化方面持续创新

04

一站式服务

- ◆ 涵盖财、税、法、人资、证照等多方位企业服务项目。



运营痛点

促活难

同行竞争激烈。
在客户了解相应的机构品牌信息后，需要进一步对客户疑问作出解答。如无客户跟进管理，存在潜在客户流失。

留存难

由于商标、资质、产权等不易过时，若无相应的售后服务及客情关怀，客户留存困难。

获客难

行业性质影响，需要获得客户较高信任度。获客方式主要通过电话找客和熟人转介绍。若无线上品牌营销，客户难以获取机构信息，即使通过电话找到潜在客户，客户也持怀疑态度。

转化难

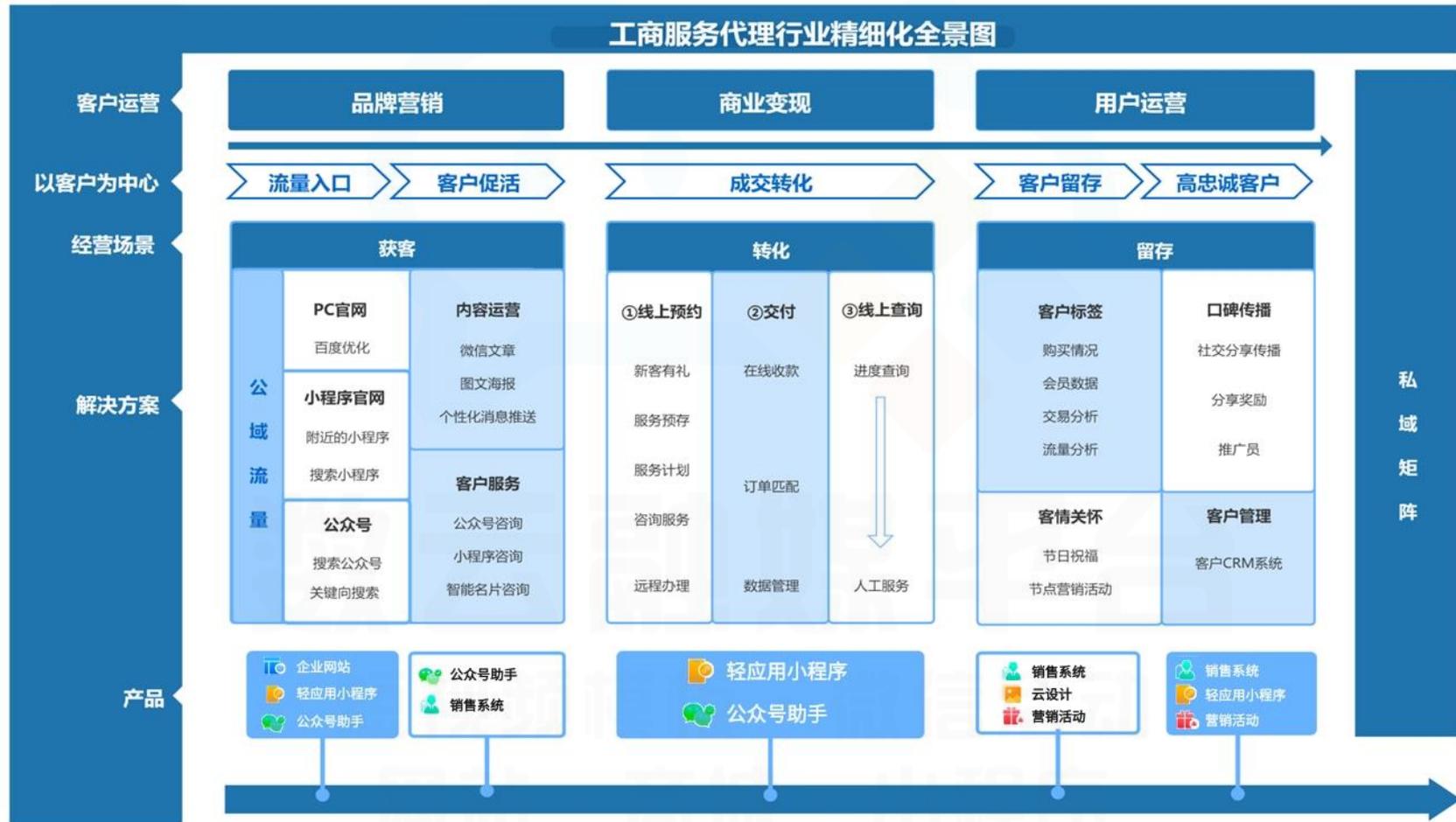
服务需要具有专业性、透明度、流程化，才能获取客户信任，最终成交。



解决方案

- 精细化运营全景图
- 运营场景解决方案

工商服务代理行业精细化全景图



01

品牌展示

- 搭建PC官网+手机端官网+小程序官网，多渠道曝光机构品牌办证资质，增强机构专业形象。
- 客户通过百度优化/附近小程序/关键词搜索等方式进入机构官网。
- 在官网设置咨询窗口及二维码，引流客户至微信端进行咨询服务。

02

内容运营

- 搭建公众号内容矩阵，进行内容运营。推送政策内容、产权科普、工商须知等高专业、高质量内容，形成品牌专业形象的2次植入。

03

客户服务

- 在公众号、小程序设置服务咨询窗口并可通过智能名片推送进行咨询。为客户提供专业贴心的咨询服务，提高客户的信任度和好感度。
- 根据客户情况个性化推送所需的准备材料的图文海报，避免枯燥乏味，提升客户的配合度。

短视频模板 · 微信活动

网站 · 商城 · 小程序

财税服务

公司注册
代理记账
资质办理
商标注册
工商变更
税务筹划

工商注册
代理记账

成交转化（线上全流程办理）

线上预约：客户可在小程序端自助下单付定金，进行服务预约。机构根据客户实际情况指定服务计划，进行订单匹配。过程公开透明，提升客户体验感。

线上查询：在小程序和公众号内设置自助查询窗口，客户可自助查询办理进度。减少机构人工时间成本，提高服务效率。

线上交付：证件办理完毕，通过公众号自助推送消息，告知客户可在政务官网进行查询，确认无误后，在小程序结清尾款。机构可在后台查看客户数据和财务数据，方便管理记录。

- 针对已服务客户，进行会员数据统计、购买情况登记等。**客户标签化管理**，在证件到期之前**及时提醒客户换证**。
- 节日节点给客户发送祝福图文海报，反复触达客户，做好客情关怀，为下一次转化做铺垫。

普通
客户

客户留存



VIP客
户

高忠诚度 客户

- 针对高忠诚度客户，可**合作共赢**，发展其作为**推广员**，以老带新，形成**社交分享口碑传播**，新老会员均可获得奖励。

短视频模板 · 微信活动

网站 · 商城 · 小程序



运用场景

- 获客
- 促活
- 成交
- 留存
- 口碑传播

运用场景——获客（线上品牌曝光不足，客户搜索不到信息，导致流失）

案例背景

A代理服务机构无线上品牌曝光渠道，仅靠企业电话找客和熟人转介绍的方式获客。经常出现电话打不通、信息无法传递、转介绍客户压价等问题。不仅浪费人力物力，并且获客成本高昂。

运营思路

通过线上多渠道进行品牌营销，客户搜索相关信息时，可直接进入私域矩阵，有效留存目标客户。



运用场景——获客（线上品牌曝光不足，客户搜索不到信息，导致流失）

运营流程



PC官网

A机构使用展示型网站，搭建企业品牌官网。通过百度SEO提高竞价排名，客户在百度搜索关键词时，可直接进入A机构官网。由此，获取百度公域的高性价比优质流量。



公众号

A机构使用公众号助手搭建企业公众号，在公众号里进行相关办证政策的内容运营和企业品牌介绍。内容专业度高，客户在微信端搜索相应内容时，进入A机构公众号，获得客户好感度和信任度。



小程序

最后，A机构使用轻应用小程序，搭建了官方小程序，展示企业品牌、服务类别、价格、成功代办案例等。客户通过附近小程序、小程序关键词搜索进入A机构小程序，可直接在小程序里进行咨询，并下单。还可引导客户留下联系方式，以便进行后续跟进转化。

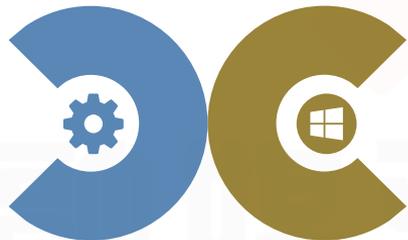
案例背景

B代理服务机构通常在找到客户后，没有对客户进行及时的需求询问，也没有相应文件内容反复触达客户，导致客户犹豫观望流失。

运营思路

客户管理

1



销售系统

2

内容运营



公众号助手

短视频模板 · 微信活动

网站 · 商城 · 小程序

一、客户标签化管理

B机构通过销售系统给意向客户发送电子名片，方便客户保存查询。通过销售系统给客户发送机构介绍、政策文章，挖掘客户办证意向，并在销售系统后台对客户进行标签化管理。



二、内容运营

B机构使用公众号助手，对48小时内关注公众号的粉丝进行政策文章/办证须知等文章智能化推送，反复触达客户。展示机构品牌的专业度，再次获取客户信任。并且机构可在公众号助手后台掌握粉丝来源，可有的放矢的在平台投放广告，节省获客成本。

运用场景——成交（一站式线上服务，自助办理进度查询，省时省心省力）

案例背景

C代理机构在成交客户时，由于没有线上系统，前期需要上门为客户签订合同、收钱，后期需要不断为客户查询办理进度等，效率低下，人工成本也高。

运营思路

线上预约成交



轻应用小程序



自助查询系统



公众号助手

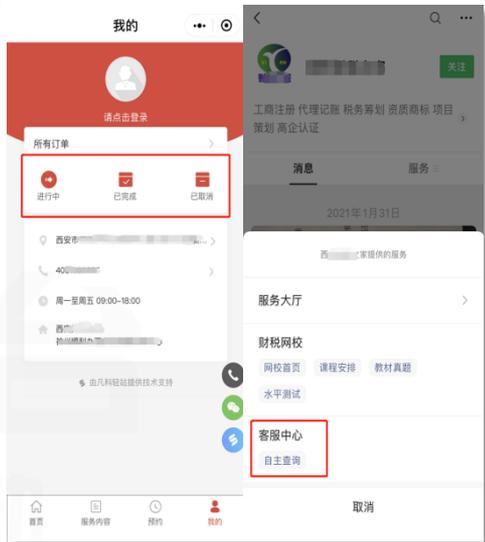
运用场景——成交（一站式线上服务，自助办理进度查询，省时省心省力）

线上预约服务，免跑腿

- 客户在轻应用小程序内自助选择需要办理的业务，进行服务预约。
- 缴费预约成功后，会自动提示需要提交的资料。
- 在后台可根据客户选择的业务，进行服务计划。

自助查询办证进度，公开透明

- 当业务在进行中，客户想查办理进度时，只需在公众号助手个人中心输入手机号和验证码，即可实时查询证件办理进程。
- 不仅避免了业务员在众多数据中查询的麻烦，还提升了客户的信任度。

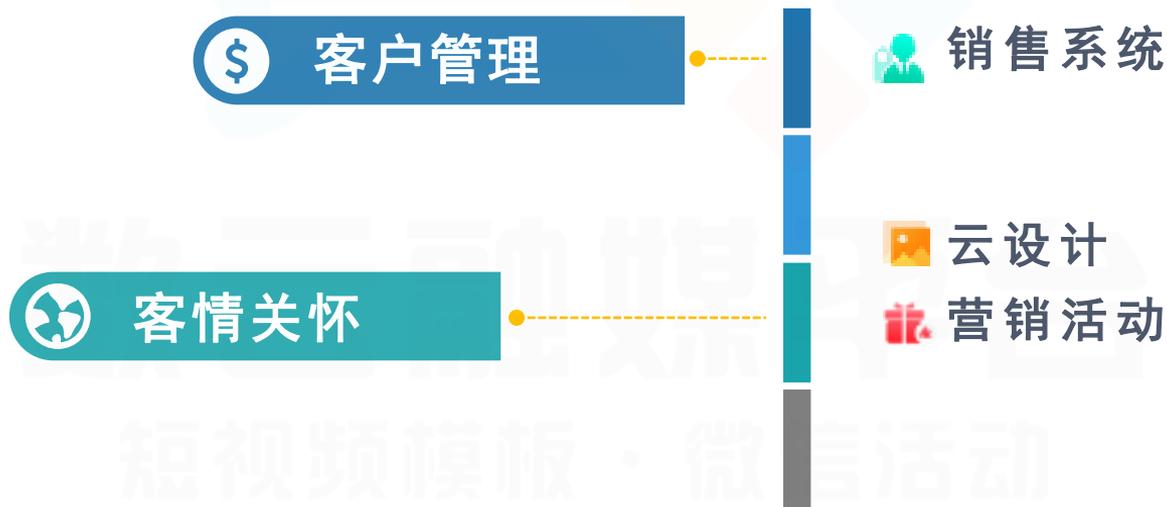


运用场景——留存（证件时效长，需要不断的客情关怀触达客户，拓宽业务）

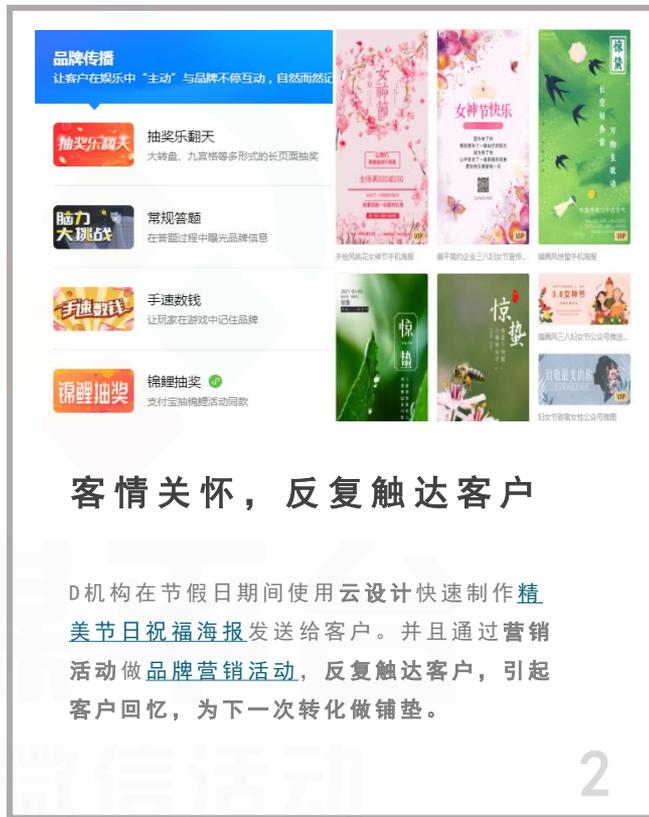
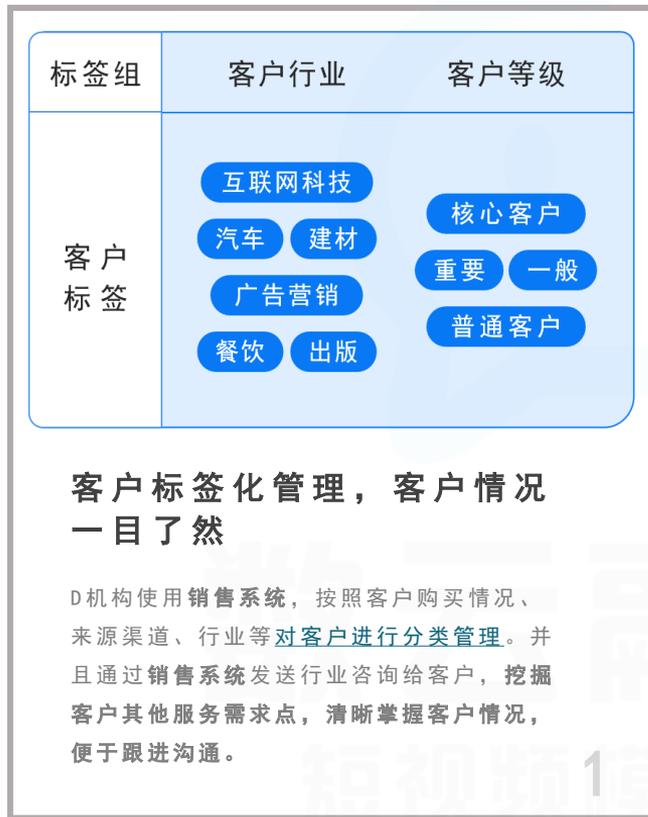
案例背景

由于营业执照、高企证书、资质许可等证件时效长，客户购买服务频次低。D代理机构，需要留存老客户，购买其他企业服务产品。

运营思路



运用场景——留存（证件时效长，需要不断的客情关怀触达客户，拓宽业务）



运用场景——口碑传播（服务客户满意，但却没有相应的传播分享渠道）

案例背景

E代理机构以办证效率高，专业服务佳获取了一批忠实的老客户，但由于没有相应的推广策略，和对老客户推广的分享奖励，导致熟人转介绍的客户数量低于预期值。

运营思路



运用场景——口碑传播（服务客户满意，但却没有相应的传播分享渠道）



01

E代理机构使用销售系统管理高忠诚度的VIP客户，发送热点新闻维系客户关系，还发送电子名片给客户，方便客户在微信社交中传播使用。



02

E代理机构通过轻应用小程序，让老客户成为推广员，设置推广奖励，让老客户可拿推广分成，促进老客户的传播力度。使用营销活动做分享赢奖励游戏，让社交传播更聚趣味性，回馈老客户获得新客户，一举两得。



谢谢观看

THANKS FOR WATCHING