

简单易上手

图文 + 步骤, 语言通俗易懂, 到处都是干货

全方位揭秘实战操作细节



# 玩转公众号

刘珂◎著

微信公众平台的商业运营之道

引爆人流  
人气就是金钱

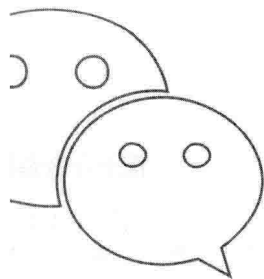
内容为王  
稳增阅读量

经营有术  
提高转化率

360度解析常规和非常规的线上线下推广方式



中华工商联合出版社



---

# 玩转公众号

微信公众平台的商业运营之道

刘珂◎著



中华工商联合出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

玩转公众号：微信公众平台的商业运营之道 / 刘珂  
著. — 北京：中华工商联合出版社，2016. 7  
ISBN 978-7-5158-1757-6

I. ①玩… II. ①刘… III. ①网络营销 IV.  
①F713.365.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第202450号

## 玩转公众号：微信公众平台的商业运营之道

---

作 者：刘 珂

责任编辑：胡小英 邵桃炜

装帧设计：润和佳艺

责任审读：郭敬梅

责任印制：迈致红

出版发行：中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷：北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次：2016年10月第1版

印 次：2016年10月第1次印刷

开 本：710×1000mm 1/16

字 数：260千字

印 张：16

书 号：ISBN 978-7-5158-1757-6

定 价：38.00元

---

服务热线：010-58301130

销售热线：010-58302813

地址邮编：北京市西城区西环广场A座  
19-20层，100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题，  
请与印务部联系。

联系电话：010-89581657

微信有超过4亿的用户，其公众平台给了我们一个接触这个庞大用户量的机会。然而，到目前为止，公众账号的数量并不多。公众平台对于我们来说是一个全新的平台，任何人都可以在公众平台上注册账号，进行自己的探索，这意味着大家的机会都是平等的。和大家一样，我也是众多探索者中的一个。

关于机会，唐骏在其新书《重新出发》中给出了自己的理解：“机会有三种，第一种是别人给的，第二种是自己争取的，第三种是运作出来的。迂回前进是运作机会的最佳方式之一，对于处于弱势的人来说尤其有效。”也许读者目前对公众平台一无所知，我想从现在开始了解并不晚，也许最好的公众账号就是你将来苦心经营的那个。

作为一种新兴的信息传播工具，微信公众账号在网络营销方面的应用价值也被越来越多的企业和个人用户所认可，而且不少企业和个人也都从中尝到了甜头，发展前景非常值得期待。研究微信公

众账号应用的文章可谓汗牛充栋，但许多文章太浮于表面，没有实质性的内容；有些文章错漏百出，以至于误人子弟；更有甚者，竟然靠忽悠人参加培训来牟取暴利……这些都几乎让人失去信心。正是基于此，我们才萌生了写作本书的想法，希望大家可以从中学到一些实用的微信营销秘诀并找到创业的机会。

在这个时代，属于你的创业机会越来越多，摆在你面前的机会也越来越多，但或许会因为你的视而不见和无动于衷，导致你错过了种种机会，错过了可能属于你的那份商机……

你是否有这样的感触：十年前，谁会相信能在网上卖衣服？谁敢在网上买衣服？但十年后，淘宝网“双十一”一天的销售额就达到了190亿；十年前，谁会相信手机会普及到至少人手一部？但十年后，你问问自己离开了手机是否还能生活；十年前，谁会利用网络联系朋友？但十年间腾讯QQ兴起、微信崛起，社交网络前景斐然……

现在越来越多的行业开始加入微信，而微信的实时互动也改变了营销的格局。以营销为例，微信的接口根据企业业务性质与客户关系管理定位的不同而定向开发，比如，航空公司可以开发航班信息调取、微信值机、航班动态等；酒店可以根据文字输入、地标定位，甚至图片定位开发周边酒店的推荐列表；租车行业可以进行取车点定位、附近空车信息反馈；景点也可以进行园区实时地图

指示、游乐项目排队人群的及时通报等。

也许你已经感觉到了，企业之间的竞争也开始从传统互联网向手机端倾斜，人们逐渐从台式机上解放出来，只要带上手机就可以随时随地通过移动互联网做生意，这就是微信带来的商业变革。

就自身而言，无论你是参加朋友聚会，还是早上起床、坐公交等，都离不开手机。用手机上微信可以交友、购物、做生意……而人们确实把大量的时间花在了手机上。要知道，人们的注意力在哪里商机就在哪里，而财富也就在哪里。

机会就在眼前，如果你不去行动，你就落伍了。

微信时代，你的客户都在你的手机当中，带上你的手机就可以做生意。每一种互联网新工具和媒体的诞生都会带来新的财富，当然也在改变人们做生意的方式。

本书适合希望利用微信公众账号开展营销的个人或企业阅读，对于准备转型到微信公众平台开发的程序员也有启发作用。希望本书能够帮助大家搭建好自己的微信公众平台，经营好自己的微信公众账号。当然，思想为本、技术为辅，微信的核心仍是你自己。





## 第1章 了解微信公众平台

- 一、初识微信公众平台 / 003
- 二、申请微信公众账号的步骤 / 013

## 第2章 了解微信公众平台订阅号

- 一、消息群发 / 021
- 二、自动回复 / 029

## 第3章 了解微信公众平台服务号

- 一、微信服务号认证 / 041
- 二、自定义菜单 / 060
- 三、多客服系统 / 074

## 第4章 如何利用服务号提供客户服务

- 一、微信服务号给企业带来的价值 / 083
- 二、微信服务号的应用 / 088
- 三、微信服务号运营的十大技巧 / 091



## 第5章 如何利用订阅号为客户提供服务

- 一、订阅号与服务号的区别 / 101
- 二、微信订阅号的优势 / 106
- 三、微信订阅号的运营技巧 / 109
- 四、微信订阅号的5大经营策略 / 114

## 第6章 寻找潜在客户与吸引粉丝

- 一、利用微信公众号寻找客户的有效途径 / 121
- 二、微信圈吸引粉丝的秘诀 / 130
- 三、微信公众账号增加粉丝的方法 / 136

## 第7章 公众号营销的技巧

- 一、写出高质量的软文 / 151
- 二、如何增加公众号图文阅读量 / 162
- 三、如何增加关注度 / 166
- 四、微信公众号吸引粉丝的30种方法 / 171

## 第8章 公众号营销的策略

- 一、事件营销 / 183
- 二、饥饿营销 / 191
- 三、病毒式营销 / 197

四、免费营销 / 201

五、小众营销 / 206

六、整合营销 / 209

## 第9章 微信营销效果的量化与评估

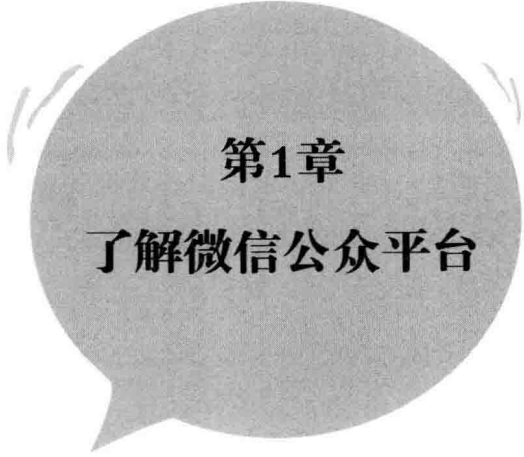
一、微信营销效果的评估标准与计算方法 / 217

二、微信营销的KPI考核标准及计算方法 / 221

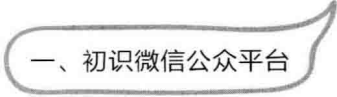
三、巧用公众平台数据统计 / 226

## 后记

盘点微信的营销价值 / 237



# 第1章 了解微信公众平台



一、初识微信公众平台



二、申请微信公众账号的步骤



## 一、初识微信公众平台

微信公众平台由腾讯公司开发，是在微信的基础上新增的功能模块。通过这个平台，个人和企业都可以打造一个微信公众号，并实现与特定群体进行文字、图片、语音的全方位沟通和互动。微信公众平台有订阅号、服务号和企业号三种，利用公众账号平台进行自媒体活动，简单来说就是进行一对多的媒体性行为活动。如商家通过申请公众微信服务号可以实现展示商家微官网、微社区、微会员、微推送、微支付、微活动、微报名、微分享、微名片等，此外，它还有助于部分轻应用功能的实现，如此，便形成了一种主流

## 玩转公众号

的线上线下微信互动营销方式。

### 1. 微信公众平台简介

微信公众平台在2012年8月正式开通，无论是个人还是企业机构都可以建立微信公众账号，吸纳粉丝，进行互动。微信平台给自己打出口号“再小的个体，也有自己的品牌”。而建立微信公众账号的门槛近乎于无，因此，公众账号便似雨后春笋，不断涌现。

微信公众平台最初被命名为“官号平台”和“媒体平台”，最终被定位为“公众平台”，这无疑让我们看到其对后续更大的期望。和新浪微博早期从明星战略着手不同，微信此时已经有了亿级的用户，挖掘自己用户的价值，为这个新的平台增加更优质的内容，创造更好的黏性，形成一个不一样的生态循环，是平台发展初期更重要的方向。

2013年8月5日，微信从4.5版本升级到了5.0版本，与此同时，微信公众平台也做了大幅调整，微信公众账号被分成订阅号和服务号。运营主体是组织（比如企业、媒体、公益组织）的，可以申请服务号，运营主体是组织和个人的，可以申请订阅号，但是个人不能申请服务号。

目前微信公众平台支持PC，并可以绑定私人账号群发信息。

## 2. 微信公众平台的优势与特点

现在不管走到哪里都能看到智能手机的身影。智能手机的出现，加速了移动终端的进程。微信作为一款手机软件与个人信息紧密相关，新媒体的智能手机能够随时随地上网，这是PC所做不到的，而微信公众平台相比于其他网络平台，在传播方面也具有明显的优势。

以下是美智达信息科技收集整理的微信公众平台相比其他宣传推广渠道的优势。

(1) 可随时随地提供信息和服务，信息和服务能够到达的时间更长。相对于PC机而言，手机是用户随时随身携带的通信工具，借助移动端优势，以及微信天然的社交、位置等优势，会给商家的营销提供方便。同时，相对于APP而言，由于无须下载安装，因此使用也更加方便。

(2) 熟人网络，小众传播，传播有效性更高。据微信官方网站最新用户数据统计，其注册用户于2013年1月15日已突破3亿。作为一款手机社交软件能在短时间内为大众所接受，一个主要原因在于其用户来源基于已有的腾讯用户，同时微信还可以实现跨平台添加好友，微信用户可以通过访问手机通讯录来添加已开通微信业务的朋友和家人。微信不同于其他类似社交平台的特点在于其所建立

## 玩转公众号

的好友圈中均是已经认识的人，建立起来的人际网络是一种熟人网络。其内部传播是一种基于熟人网络的小众传播，其信任度和到达率是传统媒介无法达到的。因此，平台能够获取更加真实的客户群。

（3）营销和服务的定位更精准。通过微信公众平台可对用户进行分组，并且通过“超级二维码”特性（在二维码中可加入广告投放渠道等信息），可准确获知你的客户群体的属性，从而让营销和服务更个性化，更精准。

（4）微信公众平台是一对多传播的形式，信息达到率高。微信公众平台的传播方式是一对多的传播，可以直接将消息推送到手机，因此达到率和被观看率极高。已有许多个人或企业微信公众号因其优质的推送内容而拥有数量庞大的粉丝群体，借助于微信公众号进行植入式的广告推广，由于粉丝和用户对微信公众号的高度认可，不易引起用户的抵触，因此能达到十分理想的效果。

（5）富媒体内容，便于分享。新媒体相比传统媒体的一个显著特点就是移动互联网技术的应用，通过手机等终端可以随时随地浏览资讯、传递消息，碎片化的时间得以充分利用，而微信在这方面可谓做到了极致。微信特有的对讲功能，使得社交不再限于文本传输，而是图片、文字、声音、视频的富媒体传播形式，更加便于分享用户的所见所闻。同时，用户除了使用聊天功能，还可以通过



微信的“朋友圈”功能，通过转载、转发及“@”功能来将内容分享给好友。

(6) 基于LBS，特殊的地理位置服务。LBS (Location Based Services)，基于地理位置的服务，它包括两层含义：首先是确定移动设备或用户所在的地理位置；其次是提供与位置相关的各类信息服务。意指与定位相关的各类服务系统，简称“定位服务”。较于传统网络媒体，微信的地理位置服务是一大特色，“查找附件的人”“摇一摇”“漂流瓶”等功能均是以LBS为基础。微信可轻易通过手机GPS服务获取用户的地理位置信息，用户在分享最新动态时勾选地理位置，好友便能看到其所在地，而地理位置是商家进行精准营销的重要信息。

(7) 营销成本更低，可持续性更强。以往，顾客离开企业或门店后，除了电话与短信，没办法与客户再建立联系，现在企业把客户聚集到公众平台后可向客户不定期推送信息，让客户对企业的品牌认知度越来越深。过去，企业投放媒体广告，投放时效果不错，广告结束后交易也结束了，客户没留住，因此需要不停地投放广告，而广告成本也连续增长，这是企业面对的共同问题。要是把所有客户加到公众平台，建立联系，持续下来，将发挥更好的效果并节省投放广告的预算。

(8) 便利的互动性，信息推送迅速实时更新。同时，微信作