

# 外卖运营技巧 | 线上店铺用户数据分析

产品名称	外卖运营技巧   线上店铺用户数据分析
公司名称	再惠（上海）网络科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	上海市普陀区中江路118弄22号海亮大厦A座11楼
联系电话	暂无

## 产品详情

用户数据分析能够有效的帮助餐厅了解顾客需求，并筛选出有价值的顾客。积极探寻顾客的需求，及时调整运营策略，让店铺有一个更长远的发展。

### 1、新老客分析

成交顾客数整体下滑：说明店铺的总体经营有问题。

新客占比低、近期有下滑：说明店铺曝光量、下单转化率出现问题，需要针对拉升\*\*，\*\*转化。

老客占比低、近期有下滑：说明菜品味道、售后服务有问题或者受节日、季节性等客观因素影响，需要优化产品及服务、营销活动\*\*回头率。

### 2、复购及留存分析

店铺复购差，说明店内的产品或者服务出了问题，以及近期是否大幅减小活动。同时，店铺应及时采取引导复购的举措，例如：老客专享活动、下单返券、集点返等活动，也可根据店内特色小菜或小食等商品，做收藏下单赠送，\*\*下单转化。

留存客户中，活跃顾客数占比大，说明店铺经营状况良好；沉默顾客数或流失顾客数高，说明店铺回头客少，若店铺活动及客观因素未变化，可能是由于菜品味道所致，建议优化菜品。

### 3、下单分析

成交频次上，重点关注低频次顾客的数量；

下单时间上，白领、校园商家关注工作日的热门顾客下单时段，靠近社区的商家关注周日的热门顾客下单时段；

实付金额上，关注店内菜品价格和顾客实付金额较多的区间是否一致，店内大多数菜品的价格需要

在顾客实付金额较多的区间里。

#### 4、地标分析

店铺热门地标重点关注下单人数多的地点是哪几个，以及和同行在此地点的顾客数量作对比；记住热门的下单地点，当单量下滑时，可以去这些地点进行线下推广，挽回单量；也可以根据下单地点的特性，做出相应的外卖策略，比如你的热门下单地点大多数是写字楼，那么你的外卖应该更符合商务套餐的特性；在同一个地点和同行作对比，如果你的单量在某地远低于商圈同行均值，需要在那个地点做更多的宣传、推广。

商圈潜力地标重点关注商圈潜力地标靠前的是哪几个。在“商圈潜力地标”中，排名越靠前，意味着这片区域你的顾客越少。分析下这些区域的特性（比如人口年龄、职业、交通），实地去观察，找到你的外卖在此地不受欢迎的原因。你可以在这些地方做线下推广，吸引人们到线上店铺。