

AI+喜燃美妆连锁店方案

成都高新信息技术研究院



时间：2025

P O W E R P O I N T D E S I G N



目录

CONTENTS



引言



AI客服服务优化



AI培训教育体系



AI美妆顾问系统



YOUR LOGO

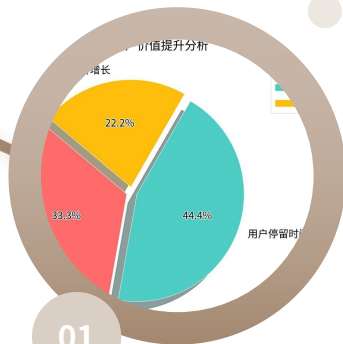
PART 01

引言



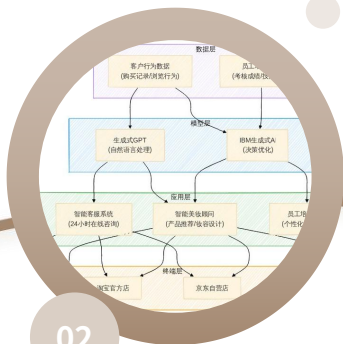
美妆行业痛点

01



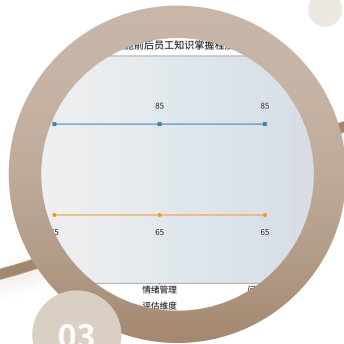
客服效率不足：传统客服服务依赖人工响应，难以满足消费者高频、多样化的咨询需求。同时，行业营销方式层级单一、推广效果下降，进一步加剧了客服端的压力。

02



员工培训效果不佳：行业员工流动率高、培训成本高是普遍问题。门店管理繁杂，员工流失导致企业需频繁投入培训资源，但传统培训模式缺乏对员工实际能力短板的精准识别，难以制定个性化培训计划，培训内容与实际工作需求脱节，最终影响服务质量和企业运营效率。

03



客户粘性薄弱：客户维系依赖人工化的电话或微信沟通，缺乏情感连接和个性化服务，导致复购率低、复购周期长。此外，行业获客成本持续攀升，ROI较低，同品类产品同质化严重，消费者忠诚度难以建立，进一步削弱了客户粘性。



AI技术赋能价值

01

优化服务流程，提升客户体验与服务质量：AI技术通过大模型分析海量客服数据，可智能识别客服人员在语言表达、情绪管理、问题解决等维度的能力短板，为管理者提供个性化培训依据；同时，部署生成式GPT模型的智能客服可实现全渠道实时响应，显著提升客户满意度。



02

提升运营效率，降低企业成本与资源消耗：AI技术通过分析化学成分数据和模拟实验，加速化妆品配方研发；同时，AI可预测市场需求、优化库存管理，提升生产稳定性。此外，AI培训系统通过精准识别员工能力短板，减少无效培训投入，降低因员工流失导致的重复培训成本，推动企业从“粗放式运营”向“数据驱动高效运营”转型。



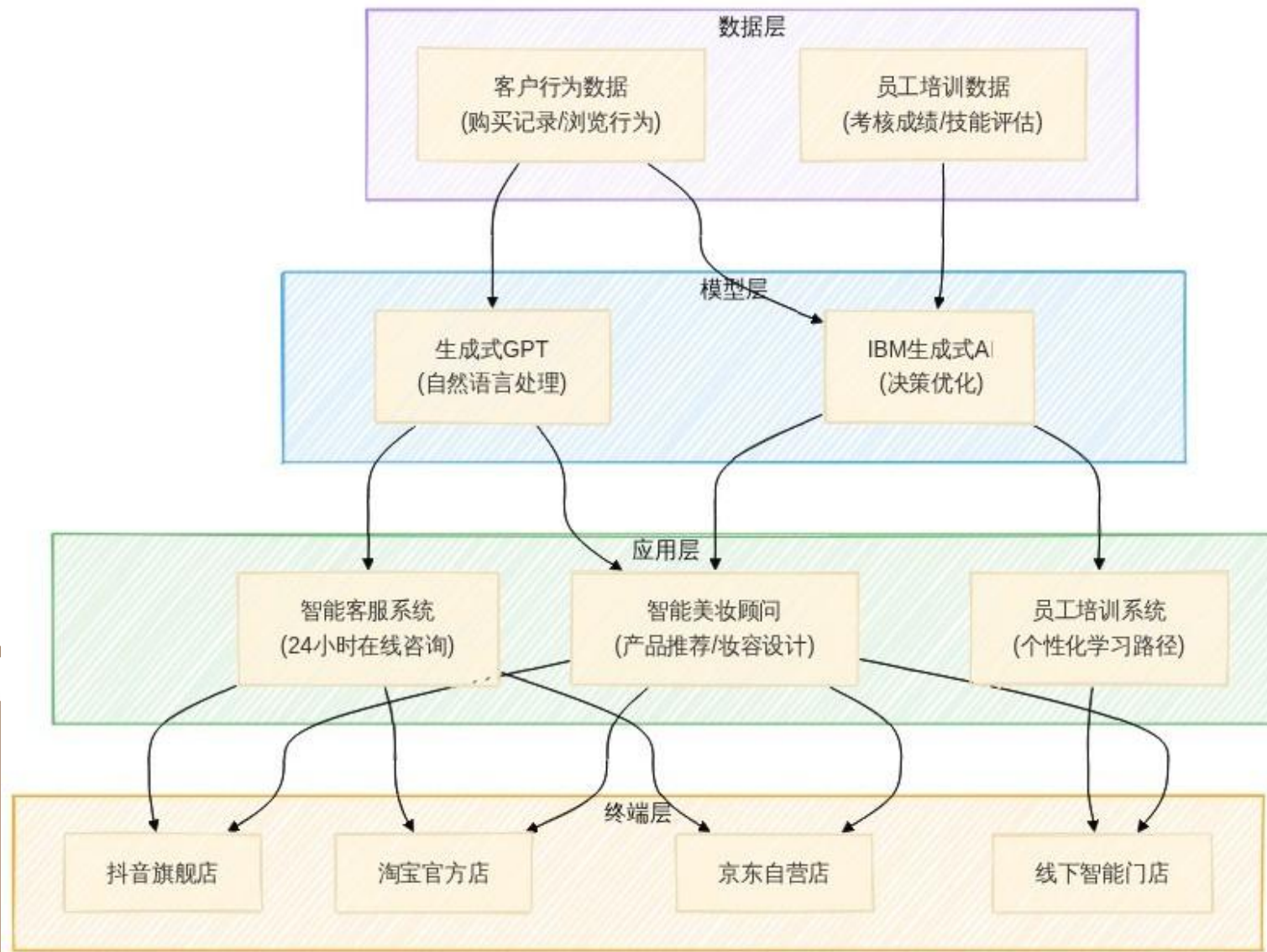
03

挖掘客户潜在价值，增强客户粘性与长期收益：AI技术通过数据驱动实现“千人千面”服务：基于客户行为数据和肤质分析，AI美妆顾问可提供动态妆容推荐和个性化产品建议；结合生成式AI对客户反馈的深度挖掘，品牌能精准把握需求趋势，推出更贴合用户的产品。





技术架构



YOUR LOGO

PART 02

AI客服服务优化



当前痛点

01

人工客服效率低：传统客服服务高度依赖人工响应，难以满足消费者高频、多样化的咨询需求。

03

获客成本高：美妆行业竞争压力激增，商家通过降价、促销等方式吸引用户，但运营方式粗放、推广效果逐渐下降，导致引流支出不断增加，获客成本持续攀升。

02

复购率低：客户维系依赖人工化的电话或微信沟通，缺乏情感连接和个性化服务，导致复购率低、复购周期长。



技术方案

01

模型选择与能力整合：选择生成式GPT模型作为核心技术底座，结合deepseek在配方优化与可持续性分析的优势，进一步增强客服对产品成分、环保特性的专业解答能力。

02

核心功能模块设计：智能客服系统包含多轮对话与意图识别、个性化推荐与试妆引导、问题解决与情绪管理三大核心功能。

03

全渠道覆盖与实时响应：系统支持抖音、淘宝、京东等主流电商平台门店的咨询入口统一接入，通过API接口与各平台客服系统打通，实现“一个后台管理多平台咨询”。



实施效果

01

响应效率与问题解决率双提升：
系统将平均响应时间从传统人工
客服的5- 8分钟缩短至10秒内，
复杂问题的解决率从65%提升至
92%。

02

个性化服务增强体验感知：产品
推荐准确率从传统人工的40%提
升至75%，客户决策时间从平均
15分钟缩短至3分钟，试妆后购
买转化率提升50%。

03

情绪管理与信任建立：客户情绪
安抚成功率从70%提升至90%，
客户评价中“服务贴心”“专业
度高”等正向关键词占比从35%
提升至70%。

YOUR LOGO

PART 03

AI培训教育体系





当前痛点

01

员工流动率高：美妆行业门店服务依赖人工操作，员工需直接与消费者互动，对沟通能力、产品知识要求较高。但行业普遍存在“店务管理繁杂、工资成本高”的问题，导致员工流失率居高不下。

02

培训成本高：为应对员工流失，企业需频繁开展新员工培训，但传统培训模式存在内容与需求脱节、能力短板识别模糊、效果评估滞后三大核心缺陷，直接推高培训成本。



技术方案

01

多维度数据采集与能力诊断模型构建：系统通过门店POS系统、客服对话记录、销售行为监控等多源渠道，采集员工的真实工作数据。基于deepseek的自然语言处理与机器学习算法，对数据进行深度分析，构建员工能力评估模型。

02

动态个性化课程生成与智能推送：基于能力诊断结果，deepseek可自动生成定制化培训课程，包括内容定制、形式适配、进度智能调整等方面。

03

培训效果追踪与课程迭代优化：系统通过“培训前-中-后”全周期数据追踪，评估培训效果并驱动课程迭代，包括短期效果、长期效果、课程迭代等方面。



评估指标设计



评估指标设计依据：基于deepseek对员工工作数据的深度分析，系统可精准定位员工在产品知识、沟通技巧、情绪管理等维度的能力短板，为评估提供数据支撑。



实施前后数据对比：在试点门店中，AI培训体系实施前后，员工知识掌握度显著提升，各维度短板均得到有效弥补。



折线图佐证效果：通过追踪3个月内员工知识掌握度的变化趋势，可直观看到AI培训体系的持续优化效果。

YOUR LOGO

PART 04

AI美妆顾问系统





功能模块

01



肤质分析：系统通过多源数据采集与AI深度分析，实现对用户皮肤状态的精准诊断，并生成动态皮肤健康报告。



02



动态妆容推荐：基于肤质分析结果，系统通过“数据驱动+场景感知”实现动态妆容推荐，覆盖日常通勤、约会、晚宴等多场景需求。





运营模式

01

多源数据采集：系统通过线上线下全渠道采集用户数据，覆盖“皮肤状态-行为偏好-环境场景”三大维度，形成完整的用户美妆档案。

02

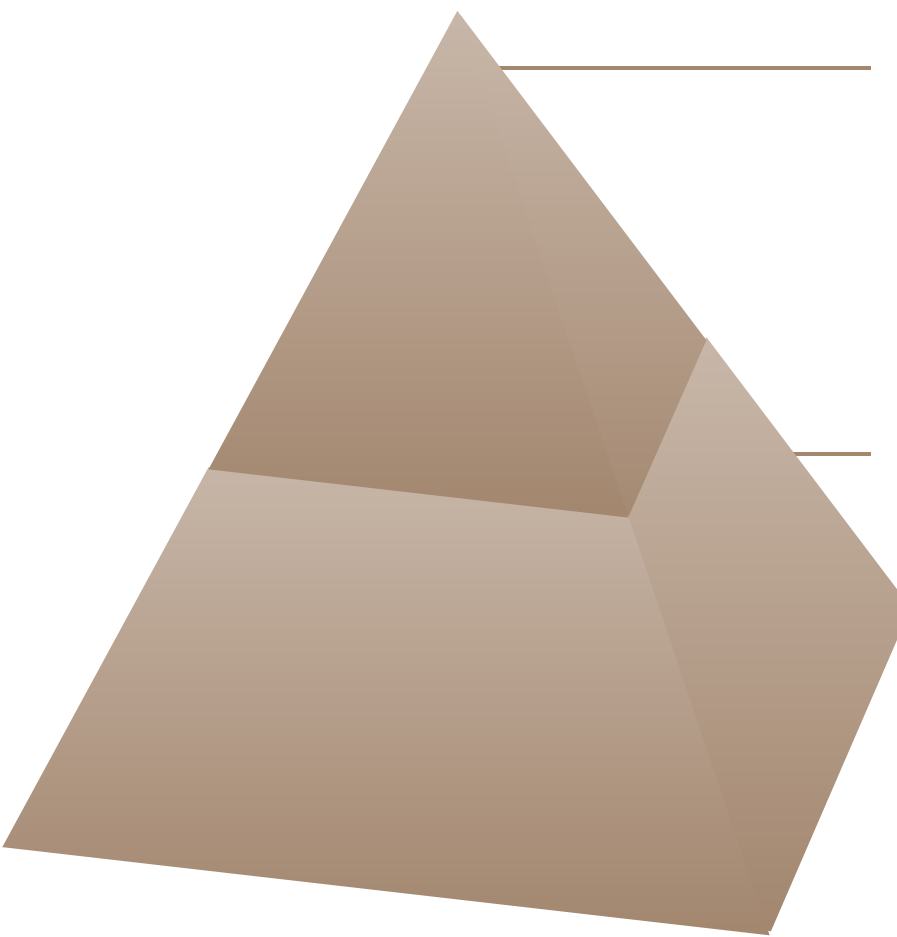
AI深度分析：基于多源数据，系统通过生成式GPT模型与机器学习算法，实现从“数据”到“洞见”的转化，包括需求预测、方案适配、动态调整等方面。

03

全场景服务输出：通过数据驱动的分析结果，系统可在多场景下提供“主动适配”的智能服务，包括线上渠道、线下门店、长期陪伴等方面。



效果评估



01

复购率提升30%：系统通过动态更新用户美妆档案与主动推送“季节焕新方案”“皮肤健康报告”，建立了品牌与用户的长期陪伴关系。

02

客单价增长20%：AI美妆顾问的完整搭配方案与实时虚拟试妆功能，有效降低了用户决策成本，推动客单价增长。

谢谢大家



主讲人：



时间：20XX

P O W E R P O I N T D E S I G N

