

PERSONAL PORTFOLIO

项目展示 / 作品展示

PORTFOLIO

ZHANG JIALEI

新媒体运营 / 运营主管 / 综合运营方向
内容运营、私域转化、本地生活平台、线下增长与 AI 工作流沉淀

个人简介与岗位定位

新媒体运营 / 运营主管 / 综合运营方向

PROFILE

张佳蕾

2002年 | 天津大学 | 网络安全 | ISFP

- 具备新媒体、公域私域运营、本地生活平台及线下活动的综合运营经验，能够独立推进从用户洞察、内容策划、流量获取、转化承接到数据复盘的完整运营闭环。
- 曾负责微信公众号、视频号、小红书、美团、私域社群、直播及线下活动等多渠道运营工作，能够根据业务目标制定内容与转化策略，并推动执行落地。
- 熟悉数据驱动运营方法，能够通过用户反馈、竞品分析、转化数据和平台数据等复盘调整运营动作，输出周报、月报及优化建议。
- 具备团队管理和跨部门协作经验，曾统筹 4 人新媒体团队，并与销售、门店等团队协作推进项目落地。
- 具备 AI 相关运营经验，能够使用 CODEX 及其他 AI 生成工具搭建可复用工作流，将个人经验、执行流程和运营方法沉淀为团队资产。

CAPABILITY TAGS

新媒体运营 / 综合运营 / 私域转化 / 直播运营 / 本地生活平台 / 活动策划 / 数据复盘 / 团队统筹 / SOP 搭建 / AI 工作流

能力拆解

围绕内容增长、私域转化、平台运营、活动落地和流程沉淀，形成从策略制定到执行复盘的综合运营能力

新媒体内容运营

负责公众号、视频号、小红书、抖音等平台内容规划与运营，能够围绕用户需求和业务目标制定选题方向、发布节奏和内容形式。具备内容选题、团队排期、文案审核、最终修改和发布分发经验。

平台运营与线下增长

熟悉美团等本地生活平台运营及线下活动落地，能够承接平台流量，并联动门店和销售团队推动转化。

私域转化与直播运营

具备私域社群、直播活动和用户转化承接经验，能够设计从预热引流、互动促活到下单核销的完整转化链路。

AI workflows与SOP沉淀

具备 AI 工具应用和运营流程沉淀能力，能够基于真实业务场景搭建可复用 workflow，将平台复盘、客户分层、接待话术、活动方案和 SOP 模板结构化。



若水眼科综合运营项目总览

新媒体内容矩阵 + 私域直播转化 + 美团本地生活 + 线下活动增长 + SOP 沉淀

ROLE

新媒体运营经理 / 综合运营负责人
兼总经理助理

OPERATION MAP

公域内容运营：微信公众号、视频号、小红书内容选题、排期、审核、分发和复盘。

私域直播运营：直播主题策划、选品设计、脚本撰写、社群预热、直播控场、互动转化和数据复盘。

美团本地生活运营：店铺搭建、商品上架、活动配置、订单跟进、销售承接和月度分析。

线下活动增长：节日活动方案、门店物料、展台陈列、人员统筹、现场协调和客资沉淀。

流程与团队管理：统筹 4 人新媒体团队，梳理客户接待、售中转化、售后维护、数据复盘等 SOP。

RESULT DATA

10W+

公域渠道累计平台曝光

20W+

美团平台稳定月销售额

40W+

首场私域直播GMV

1596

直播社群沉淀用户

80W+

线下活动带动销售额

SOP

平台运营、接待话术、
客户分层与服务流程

公域内容矩阵运营

微信公众号 + 视频号 + 小红书等多平台视光科普内容运营

CONTENT STRATEGY

公众号

围绕近视防控、散瞳验光、角膜曲率、OK 镜、度数与视力区别等话题，建立品牌专业信任。

小红书

通过“OK 镜百问百答”“家长常见问题”“护眼清单”等内容，降低专业知识理解门槛，提升收藏、评论和互动。

视频号

结合员工出镜、门店服务流程、设备场景和本地化内容，增强品牌真实感和服务可信度。



公域渠道累计带来平台曝光 10w+

提升品牌触达和用户咨询量

稳定为线下实体门店导流客源

参与运营账号累计沉淀 180条+原创视频图文内容

形成视光科普、用户问答、门店场景、活动转化等内容栏目

私域直播转化案例

从活动策划、社群预热到直播成交与到店核销的完整转化链路

CONVERSION CHAIN

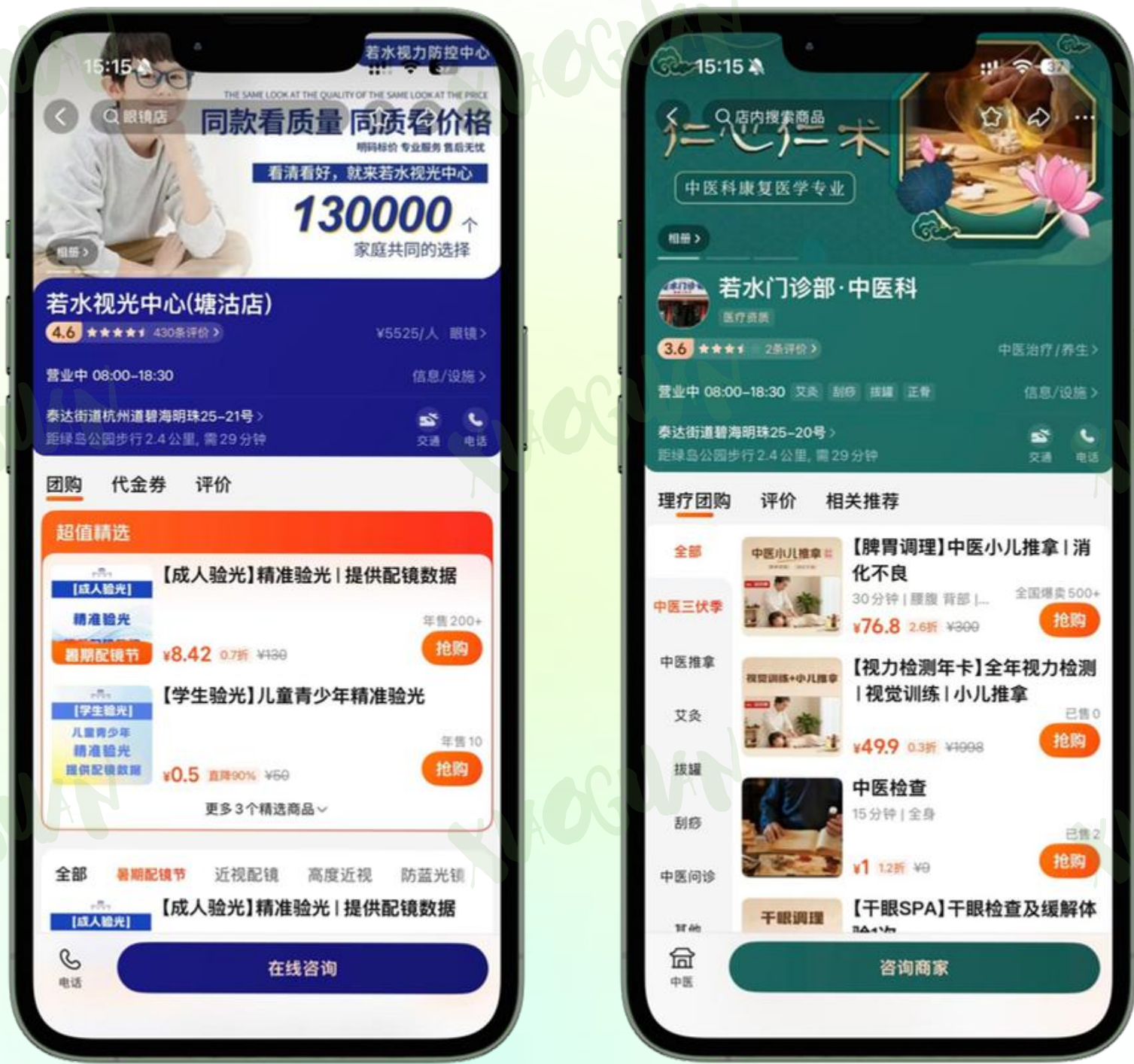
- 活动策划：围绕“晴彩钜惠 免费体验 / 若水二十周年庆视光狂欢节”设计直播主题、产品组合和活动权益。
- 物料设计：独立设计直播主视觉、套餐权益页、购买须知页及好友邀约福利页，降低用户理解成本。
- 社群承接：搭建 6 个直播社群，沉淀社群用户 1596 人，其中种子用户 1101 人，作为直播预热和转化承接池。
- 互动转化：设置观看满 15 分钟领取礼品、购买抽奖、邀约好友阶梯奖励等互动机制，提升用户停留和参与度。
- 销售核销：直播后配合门店和销售团队推进订单核销、到店承接和客户服务，沉淀直播运营 SOP。



主导私域直播项目，首期直播达成GMV48W+，沉淀精准私域客户1600+；通过迭代直播话术、用户运营及选品策略，后续单场直播GMV增长至151W+，实现业绩三倍增长，完成私域流量高效变现。

美团本地生活运营与数据复盘

从店铺搭建、商品转化到月度经营分析的完整平台运营闭环



OPS ACTIONS

- 完善门店基础信息、资质展示、商品分类和页面视觉，围绕中医科、视光中心、验光配镜等业务配置不同产品入口。
- 设计检测、验光、体验类低门槛产品，降低用户首次咨询和到店门槛。配置配镜、视力管理、儿童青少年验光等转化型产品，承接有明确需求的用户。
- 联动销售和门店团队跟进订单、电话咨询、预约到店及后续成交。
- 按月输出平台运营分析，拆解门店客资、来源渠道、到店率、成交转化率和客户年龄结构，提出优化建议。

若水视力防...(塘沽店) 自定义 2025-06-01 - 2025-06-21 点评+美团			
下单人数 37 人 环比 +16%	下单券数 48 张 环比 +41%	下单金额 (原价) ¥491.3 元 环比 +46%	下单金额 ¥491.3 元 环比 +50%
核销人数 33 人 环比 +10%	核销券数 35 张 环比 +9%	核销金额 (原价) ¥346.5 元 环比 +9%	核销金额 ¥346.5 元 环比 +13%
退款券数 3 张 环比 +200%	退款金额 (原价) ¥29.7 元 环比 +200%		

美团本地生活运营与数据复盘

从店铺搭建、商品转化到月度经营分析的完整平台运营闭环

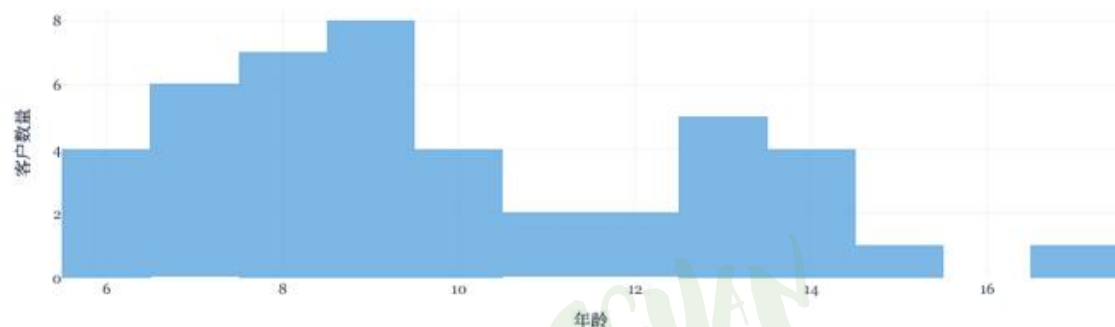
MONTHLY SAMPLE

门店名称	客资数量	占比	到店率	表现评级
若水门诊部(塘沽店)	21	42%	95.2%	优秀
若水视力防控中心(生态城店)	20	40%	100%	优秀
若水视力防控中心(津南店)	5	10%	100%	优秀
若水门诊部(大港店)	4	8%	75%	需改进

门店表现分析

塘沽店和生态城店贡献了82%的客资，是主要业绩来源。生态城店和津南店到店率达100%，表现优异。**大港店到店率仅75%，需要重点关注和改进。**

客户年龄分布



客户特征洞察

客户平均年龄9.8岁，主要集中在6-14岁年龄段（占85%），符合视力防控和青少年眼镜的目标客群。各年龄段到店率均表现良好，说明目标客户定位准确。

日期	时间	来源	状态	商品/服务	门店	年龄	性别	服务老师	备注
2025/11/20 10:02		美团	预约	视力防控-离焦镜片(普通片/小乐学/小乐图)共1张券, 已核销1张, 过期时间为2026-02-28	若水视力防控中心(生态城店)	11	男	服务老师已接单	已到店
2025/11/20 15:39		门店电话	已核		若水门诊部(塘沽店)	17	女	/	已到店
2025/11/27 15:26		门店电话	已核		若水门诊部(塘沽店)	15	女	/	已到店
2025/11/23 16:25		美团	预约	【干眼SPA】干眼检测+眼部护理+热敷熏蒸(共1张券, 已核销1张, 过期时间为2026-02-21)	若水门诊部(塘沽店)	6	男	服务老师已接单	已到店
2025/11/23 11:03		美团	预约	【人气套餐】儿童青少年视力检查+眼轴测量+远视检测(共1张券, 已核销1张, 过期时间为2026-02-21)	若水视力防控中心(生态城店)	9	男	服务老师已接单	已到店
2025/11/23 10:14		门店电话	已核		若水门诊部(塘沽店)			无核	未到
2025/11/23 09:09		门店电话	已核		若水门诊部(塘沽店)	7	女	服务老师已接单	已到店
2025/11/22 06:16		美团	预约	【人气套餐】儿童青少年视力检查+眼轴测量+远视检测(共1张券, 已核销1张, 过期时间为2026-02-20)	若水视力防控中心(津南店)	13	男	/	已到店
2025/11/21 12:35		美团	预约	【人气套餐】儿童青少年视力检查+眼轴测量+远视检测(共1张券, 已核销1张, 过期时间为2026-02-19)	若水视力防控中心(生态城店)			无核	未到
2025/11/19 13:08		美团	预约	【人气套餐】儿童青少年视力检查+眼轴测量+远视检测(共1张券, 未核销1张, 过期时间为2026-02-17)	若水视力防控中心(生态城店)	8	男	服务老师已接单	已到店

4. 问题识别与优化建议

▲ 主要问题识别:

- 成交转化率偏低: 大量潜在客户到访未成交
- 津南店、大港店引流表现不佳, 人数较少, 新美团店跑通后需要重点关注
- 纯到访未成交比例高: 超过近一半的客户仅视力检测, 无实际消费

🎯 核心优化建议

- 💡 **提升成交转化率:** 加强到店后的专业咨询和方案定制, 优化产品组合和定价策略, 提升服务老师的专业能力和销售技巧
- 💡 **改善门店表现:** 针对大港店制定专项改进计划, 学习生态城店和津南店的成功经验, 加强门店间的经验分享和培训
- 💡 **优化运营策略:** 加强预约渠道的推广和优化, 提升电话接听质量和转化技巧, 优化团购产品的设计和包装
- 💡 **数据驱动决策:** 建立月度数据跟踪机制, 收集客户满意度反馈, 开展AB测试优化转化策略

美团平台**稳定实现月销售额 20w+**，以上为某月复盘样本数据。

建立周度月度数据复盘机制，持续跟踪客资来源、到店率、成交转化率和客户画像。

国庆线上线下引流活动案例

多门店节日活动策划、现场统筹与客资转化

- 围绕“国庆福利”“配镜买单”“体验官招募”等主题设计活动权益、海报物料和门店陈列。
- 覆盖 5 家门店，统筹约 20 名人员参与执行，协调门店、销售和现场人员完成咨询接待、留资和转化跟进。
- 线上商城小程序通过体验卡、套餐卡、储值卡、抽奖福利等权益设计，提升用户参与意愿和消费转化。
- 根据现场客流和咨询情况调整话术、物料陈列和人员分工，保障活动执行效率。



EVENT RESULT

根据内部复盘统计，活动周期 7 天，覆盖 5 家门店，统筹约 20 名人员，累计沉淀线上下客资约 1000 人，活动带动线上小程序销售额约 250w。

运营 SOP 与团队流程沉淀

将平台运营、客户接待、转化话术和服务方案沉淀为团队可复用资产

平台运营SOP

美团运营 SOP			
模块	事项	具体内容	目的
BASE	门店基础与展示	更新签约资质、门店资质，定期检查平台规则变化。	
	店铺视觉优化	优化头图、店铺装修、团购详情页与服务卖点表达。	
	商品与套餐策略	结合竞品和销售反馈，上新、下架并调整套餐结构。	
PRODUCT	订单跟进转化	48 小时内跟进下单和留资用户，对未成交客户二次挖需。	
	客户承接维护	统一售前回复、售中答疑和消费后体验回访。	
	口碑评价管理	合规引导真实好评，差评第一时间响应并妥善处理。	
SERVICE	推广投放获客	按阶段目标设置预算和投放方向，监控 ROI。	
	数据复盘迭代	周/月追踪流量、转化、口碑、投放效果等指标。	
	客户维护与口碑管理	对应模块：售前咨询、售后回访、好评引导、差评处理。统一话术并建立响应机制，提升咨询体验和门店评分。	在控制 ROI
GROWTH	商品结构与转化承接	对应模块：套餐设计、上新下架、订单跟进。结合竞品和用户需求动态调整套餐，并对下单未到店、到店未成交用户进行跟进。	
	投放获客与数据复盘	对应模块：推广通投放、周/月数据分析。围绕阶段目标设置预算，持续跟踪流量、转化、口碑和 ROI，形成数据驱动优化。	优化

客户运营SOP

美团客资跟踪管理全流程				
阶段				
ACQUISITION				
客与咨询承接 负责角色：新媒体、门店前台。通过套餐设计、竞品监控、店铺优化和及时回复，完成从曝光到有效咨询的第一轮承接。				
APPOINTMENT				
邀约到店与客资流转 关键动作：确认客户到店时间和需求，未到店客户二次跟进；到店后核销团购券，并将客户需求同步给视觉顾问。				
CONVERSION				
成交转化与服务闭环 关键节点：服务老师跟进转化增值服务，门店及时处理美团投诉与差评，避免客资浪费并提升服务体验。				
REVIEW				

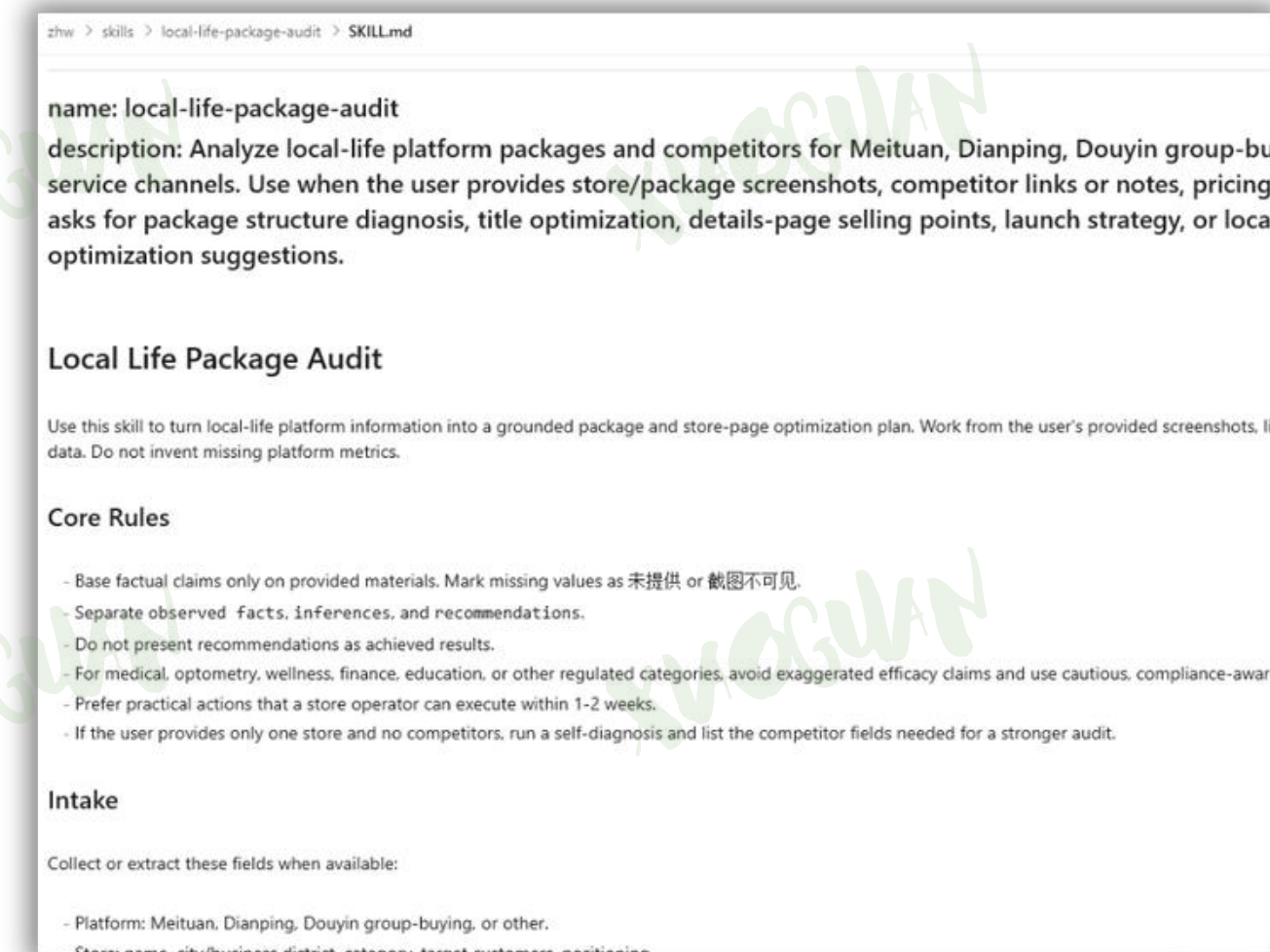
规范团队协作流程，降低重复沟通成本，提升客户接待一致性，强化平台客资承接能力，并为新人培训和后续复用提供标准模板。

AI workflows与运营 Skill 沉淀

基于真实运营场景，将内容生产、数据复盘和客户转化流程沉淀为可复用 AI workflows

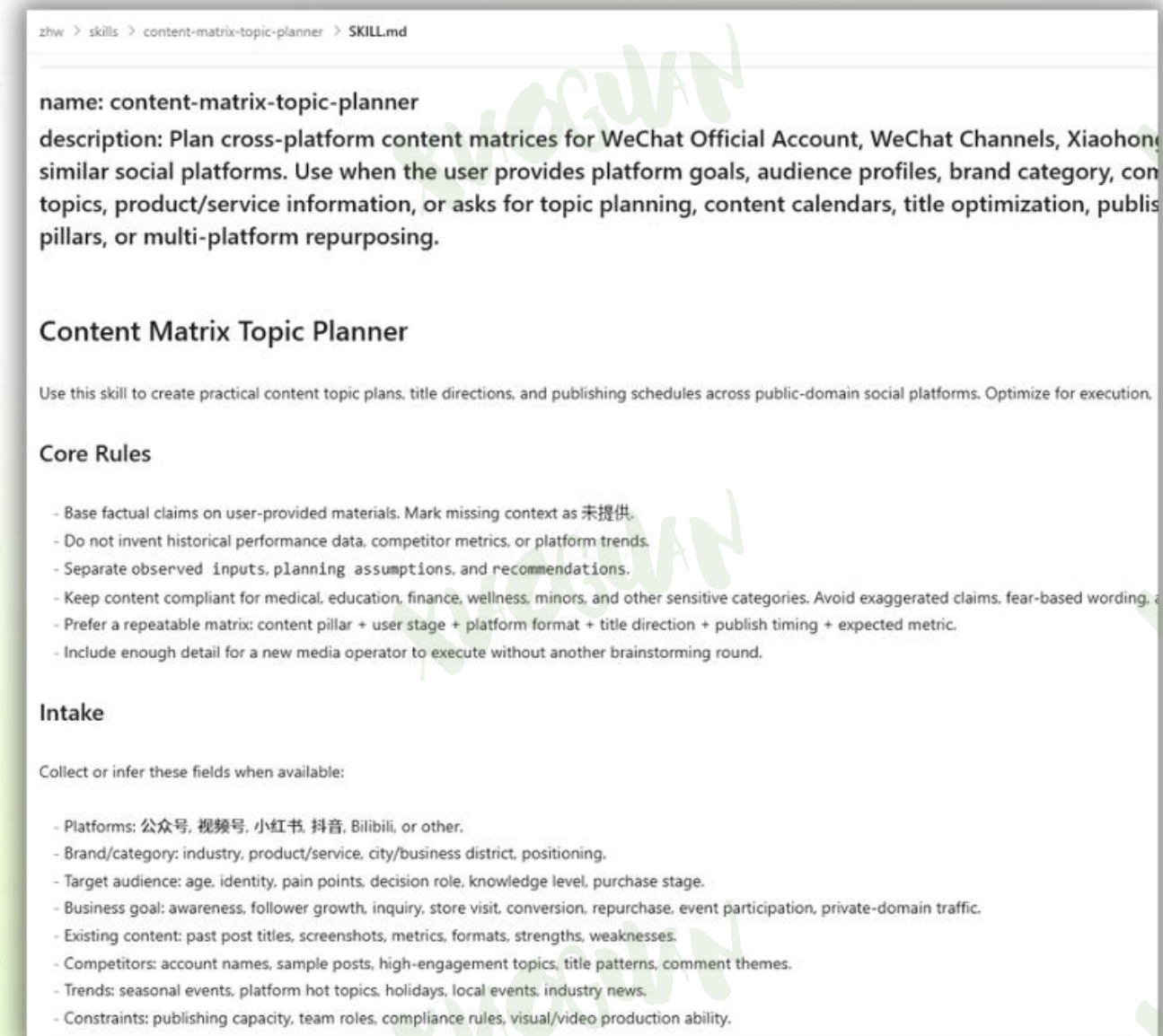
专属工作SKILL1

本地生活竞品与套餐分析 Skill，用于拆解平台竞品套餐结构、价格梯度、标题关键词、详情页卖点和用户反馈，辅助输出商品上新、套餐调整与投放测试建议。



专属工作SKILL2

内容矩阵选题策划器。根据平台、用户画像、热点、竞品内容，拆出适合账号的内容支柱。输出可执行的选题排期表，包括选题方向、标题方向、内容形式、转化动作和观察指标。



补充项目经历

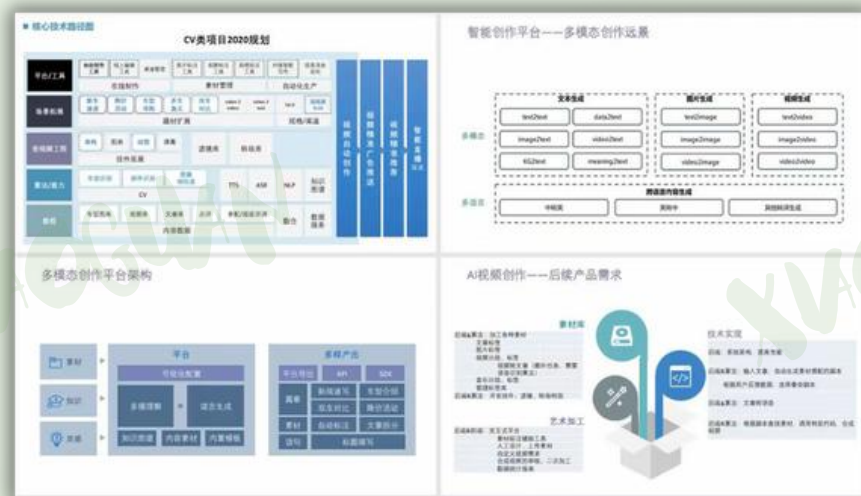
校园内容运营、活动策划与用户需求分析经验补充

天津大学美食协会 | 美食协会部长 / 校园美食内容运营

负责公众号美食垂类内容运营，独立完成选题策划、文案撰写、拍摄、排版及发布。策划校园探店、食堂测评等系列内容，举办校园美食类线上线下活动，累计产出原创推文 20+ 篇，累计阅读量 10W+，带动公众号关注人数增长 30%。

易车网-智能商业平台事业部 | 产品助理

参与内部智能视频平台需求分析、PRD 文档输出和产品迭代跟进，结合抖音账号运营提升内容生产效率。单月内容产能提升 30%，完播率和互动率提升 20%，输出优化建议 10+ 条。



智慧图书馆座位管理系统 | 项目经理 / 产品需求设计

独立完成校园图书馆公众号及小程序的用户研究，了解学生在找座、占座、座位信息获取中的真实痛点。对市面上图书馆管理功能进行初步分析，梳理用户画像和核心使用场景，输出需求分析报告。针对“难寻位、乱占位”等问题，设计智能摄像头人数检测、前端可视化、场馆实时座位图等功能方向，并作为前后端沟通纽带，协调后端组与前端组对接，推动项目顺利进行。

个人小红书账号运营 | 求职经验与 AI 工具内容



运营个人小红书账号，聚焦求职经验、AI 工具使用和学习方法分享。以普通人视角输出真实经验型内容，系列笔记累计浏览量 20W+，获赞与收藏 7800+。

可提供价值

新媒体运营 / 私域转化 / 本地生活平台 / 线下增长 / 数据复盘 / 团队协作 / SOP 搭建 / AI 提效

内容增长

能够围绕用户需求和业务目标搭建内容矩阵，统筹公众号、视频号、小红书、抖音等平台的选题、排期、审核、发布和复盘，提升品牌触达和内容转化效率。

转化承接

具备私域社群、直播活动、美团本地生活和线下活动运营经验，能够设计从流量获取、用户互动、下单转化到到店核销的完整运营链路。

活动落地

能够独立推进线上线下活动，从活动主题、权益设计、物料规划、人员统筹到现场执行和销售承接，保障活动结果落地。

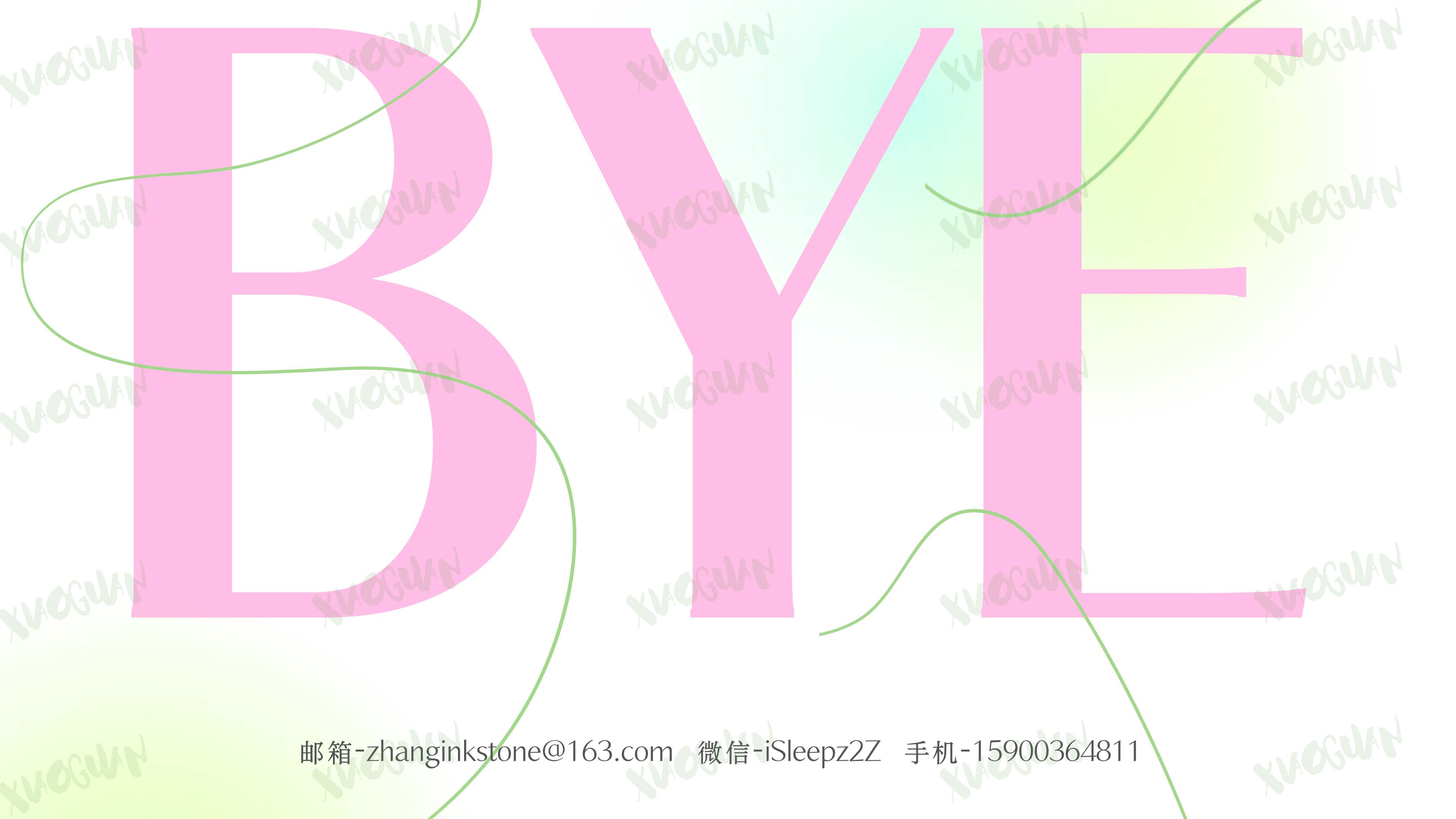
数据复盘

熟悉通过客资来源、到店率、成交率、互动率、完播率、复购表现等数据发现问题，并输出可执行的优化建议。

流程沉淀

能够将个人经验沉淀为 SOP、话术模板、客户分层规则、运营报告和 AI 工作流，帮助团队减少重复沟通，提升协作效率。

让运营动作更可执行、可复盘、可复制。



B

Y

E

邮箱-zhanginkstone@163.com 微信-iSleepz2Z 手机-15900364811