# 消费者运营分析

11.3.1消费者复购率计算与 分析&11.3.2复购间隔分析 &11.3.3复购产品归因分析



# CONTENTS









# PART ONE 消费者复购率计算与分析





复购率可以分为"用户复购率"和"订单复购

□ 用户复购率=单位时间内:购买两次及以上的用户数/有购买行为的总用户数。如单位时间内,回头客购买 人数/总购买人数,计算出来的比例,则为重复购买率。例如在一个月内,有100个消费者成交,其中有20个 是回头客,则重复购买率为20%。

□ 订单复购率=单位时间内:第二次及以上购买的订单个数/总订单数。如在某个季度中,一共产生了100笔 交易,其中有20个人有了二次购买,这20个人中的10个人又有了三次购买,则重复购买次数为30次,重复购 买率为30%。







例: 某网店运营人员现有该网店2022 年 7 月一2023 年 2 月的订单数据,希望深入了解该网店二月的消费 者复购情况。数据采集自商家后台的订单报表和宝贝报表。 解:分析思路如下。

第一步:从8个月数据中提取出二月的数据来计算复购率,那么复购率的计算值是不是需要某个值作为参照标 准呢?高于这个值表示二月复购率较为理想,低于这个值表示二月复购率不达标。

第二步:同时计算出2022 年 7 月一2023 年 1 月数据的平均复购率和二月的复购率,比较二月的复购率和 近7个月的平均复购率,若二月的复购率高于近7个月的平均复购率,则可谓运营颇有成效。



#### (3) 复购率计算实操

例11-5: 某淘宝网店2022 年 7 月—2023 年 2 月消费者购买数据如图11-46所示,计算用 户复购率。

解:如图11-47所示,在【数据】选项卡区中,单击【从表格】选项,将数据导入Power

Query编辑器,成功导入Power Query编辑器的数据如图11-48所示。

买家会员名	▼ 总金额	🔹 订单付款时间 🛛 💌
The second se	119	2022/7/1 10:02
	59	2022/7/1 22:11
	89	2022/7/2 15:30
and the second se	69	2022/7/2 15:54
a second second second	89	2022/7/3 21:13
and the second	89	2022/7/5 11:22
and the second se	59	2022/7/5 12:13
	114	2022/7/5 20:15
	59	2022/7/8 19:08
The second se	59	2022/7/8 15:47
	198	2022/7/9 0:02
and the second se	119	2022/7/9 18:47
	69	2022/7/11 14:28
and the second se	134	2022/7/11 10:06
Contraction of the local distance of the loc	119	2022/7/11 20:21

公式	数据	审阅
<b>行</b> 新建章 词 ~	□ 显示查 ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓	询 用的源
	茨取和转换	.

→ A <sup>B</sup> C 头豕会页名	- 143 忌金額 -	🖽 订单行款时间 💌
1	119	2022/7/1 10:02:57
2	59	2022/7/1 22:11:08
3	89	2022/7/2 15:30:59
	69	2022/7/2 15:54:38
5	89	2022/7/3 21:13:35
5	89	2022/7/5 11:22:44
7	59	2022/7/5 12:13:31
	114	2022/7/5 20:15:24
9	59	2022/7/8 19:08:25
0	59	2022/7/8 15:47:21
Contraction of the local sectors of the local secto	198	2022/7/9 0:02:43
2	119	2022/7/9 18:47:24
3	69	2022/7/11 14:28:13
4	134	2022/7/11 10:06:27
	119	2022/7/11 20:21:19
6	89	2022/7/11 23:58:40
7	119	2022/7/12 19:24:08
8	119	2022/7/12 20:49:01
9	59	2022/7/12 22:01:06

图11-47



将"订单付款时间"类型改为【日期】。如图11-49所示,选中"订单付款时间"列,单击【开始】选项卡中的【数据类型】下的【日期】选项,运行结果如图11-50所示。

文件	开始 转换 添加	加列视图			•				
★闭并 上载	□ 高级编辑器 刷新 Ⅲ 管理 ▼	选择 删除 列▼ 列▼	保留     删除       行▼     行▼	A Z↓ Z↓	▲     数据类型:日期▼       新分     分组       列▼     依据	54 合并查询 ▼ 122 追加查询 ▼ 124 合并文件	□□ 管理 参数 •	▲ 数据源 设置	ि <mark>●</mark> 新建源 ▼ ि● 最近使用的源 ▼
关闭	查询	管理列	减少行	排序	转换	组合	参数	数据源	新建查询

图11-

	│ 23 ┙ 幸│ 订单报表 (2) - Power Query 编辑器										
文件	主页 转换 添加	响 视图									
★初井 上載・	局 雇性 □ 高级编辑器 刷新 预览 ▼ = 管理 ▼	选择     删除       列▼     列▼	保留         删除           行▼         行		「 拆分 分组 列▼ 依据	数据	<u>类型: 文本 ▼</u> 小数 货币	□ 合并查询 □ 追加查询 □ 合并文件	■ ▼ □ □ □ ■ ▼ <sup>□</sup> □ □ ■ ▼ <sup>□</sup> □ ● <sup>□</sup> ○ ● <sup>□</sup> ○ ○ <sup>□</sup> ○ ○ <sup>□</sup> ○ ○ <sup>□</sup> ○ <sup>□</sup> ○ ○ <sup>□</sup> ○ <sup>□</sup>	数据源设置	[〕新建源 ▼ [〕 最近使用的源 ▼ Ⅲ 输入数据
关闭	查询	管理列	减少行	排序			整数	组合	参数	数据源	新建查询
本询 [7]			<	~	, f		百分比	( <b>王</b> 766)	ukania seu≩⊤èr		
	前招事 (2)			$\sim$	$\sqrt{f_x} = 1$		日期/时间	/pes(更改的多	突型1,{{"训毕	41江彩印110.	', type text}})
	平JQQ (C) 苗垣主				买家会员名		日期		A <sup>B</sup> C 订单付款	时间	×
III N	平规波			1 ffw	ool	-	र्मावी		2022/7/1		
				2 无印	印灰品				2022/7/1		
				3 果料	立橙7385		그랬/미미/미스		2022/7/2		
				4 qqv	ve3166		持续时间	_	2022/7/2		
				5 原ヲ	k我爱你不是你爱:		文本		2022/7/3		
				6 zho	ucheng000e		True/False		2022/7/5		
					7 whl香水有毒		1100/10100				
				7 wh	香水有毒			-	2022/7/5		

将同一天购买两次的消费者去重。选中全字段,单击【开始】选项卡中【删除行】下的【删除 <sup>•</sup> 重复项】选项。随后统计每个消费者在2022 年 7 月—2023 年 1 月的购买次数。单击【开始】选项卡中 的【分组依据】选项,给数据分组,填入图11-51所示的信息,运行结果如图11-52所示。

	-		×
分组依据			
● 基本 ○ 高级			
指定分组所依据的列以及所需的	输出。		
分组依据			
买家会员名 *			
新列名	操作	柱	
计数	对行进行计数 🔹		Ψ
			确定取消

	▲ 及家会员名 🚽 🚽	1.2 计数 🔄
1	ffwod	1
2	7,736,68	1
3	開始(昭2545	1
4	appreciated	1
5	用某物操作了基金服装	1
6	the usine rigid die	1
7		1
8	医静脉炎	1
9	(_14K3940001083_0000	1
10	\$430 100000	1
11	200 Barrier	3
12	Marking and	1
13	-569	1
14	小樽籠籠人	1
15	820Blocks	1

图11-51

如图11-53所示,对计数结果进行筛选,留下计数结果大于1的行,运行结果如图11-54所示。

	A <sup>B</sup> C 买家会员名	1.2 计数	-		
1	Renal		Ą↓	升序排序	
2	<b>1993年前</b>		Z	隆序排序	
3	846710		AΨ	注险排应	
4	00000000				
5	原并由任何不是内核的		×	清除筛选器	
6	pre-merg200e			删除空	
7	~ \$5.94			数字筛选器	
8	時期には				
9	1.148294005332,0825			搜索	
10	(6)株100010			■ (全选)	
11	visual (\$250).			□ 1	
12	Binishuni			☑ 2	
13	-5109			☑ 3	
14	小学問題人				
15	B/P/Blocks			▲ 列表可能不完整。 力	山载更多
16	2013年4月				
17	0.0187838_2011			确定	取消
18	C. R. and and		1		

	A <sup>B</sup> C 买家会员名	•	1.2	计数	<b>.</b>
1	ystan (2011				3
2	10/20/01				2
3	対土探討士装				2
4	strugester.				2
5	(BB) and A				2
б	和影响的计划力程				2
7	121494				2
8	###668aaa				2
9	1000710.21				2
10	(_1100000000000000000000000000000000000				2
11	IL-INFORMATION				2
12	prospected 211				2
13	040000872				2
14	1008-44				2
15	07/85				2
16	(1) 個式(22)				2

如图11-54所示,单击【开始】选项卡中的【关闭并上载】选项,将数据加载至工作表,工作表 中的数据如图11-55所示。

统计留下的买家消费者名个数即为7个月内复购的买家数,此处得到的复购买家数为:648;

总买家数为: 24444-1380+648=23712;

故可知7个月内该网店平均复购率为: 648/23712=0.027327935。

从8个月数据中筛选出二月销售收据,重复步骤(1)~(3)即可得到二月的复购情况,此处通过计算得出 二月的 消费者复购率为0.028571429。发现2月的复购率比近7个月的复购率高,故说明网店二月的复购率处 于正常值范围。

文件	开始	转换 添加	加列	视图		
★闭并 上载	局新 预览▼		选择 列▼	↓ 删除 列 •	 ∰ 保留 行▼	■XXXX 計計 删除 行▼
关闭		查询	管	理列	减少	沂

买家会员名	▶ 计数 ▶
yaitani 201	3
金属電道論	2
树士编树士编	2
Linkag8088	2
種種Dowefd.	2
林果香的小仙肉根	2
1314株里	2
杆杆齿的第121	2
x5868TL0_11	2
t_1480845080812_848	2
白二哥看1993525	2
genung parken 7373	2
12-46825972	2
电能具	2
相等操任	2
控標10770	2
1.1485698329839.0586	2

图11-56

# PART TWO 复购间隔分析





复购间隔	消费者分组
小于30天	活跃消费者
30~90天	可激活消费者
90~180天	预流失消费者
180天以上无复购	流失消费者

# 复购间隔分析

2. 复购间隔计算实操

例: 某网店营运人员现有该网店2022 年 7 月—2023 年 2 月的销售订单数据,希望从数据中将消费者进行复购时间间隔归类。数据采集自商家后台的订单报表和宝贝报表。

2022 年 7 月-2023 年 2 月消费者信息数据集如图11-57

所示。

解:将数据导入Power Query编辑器并将"订单付款时间"转化为【日期】类型,并进行每位消费者的去重操作,结果如图11-58所示。

买家会员名 🔹	总金额 🔽	订单付款时间 🔽
and the second se	119	2022/7/1 10:02
	59	2022/7/1 22:11
and the second se	89	2022/7/2 15:30
and the second se	69	2022/7/2 15:54
and the second second second	89	2022/7/3 21:13
and the second	89	2022/7/5 11:22
and the second se	59	2022/7/5 12:13
	114	2022/7/5 20:15
	59	2022/7/8 19:08
	59	2022/7/8 15:47
and the second se	198	2022/7/9 0:02
and the second se	119	2022/7/9 18:47
and the second se	69	2022/7/11 14:28
	134	2022/7/11 10:06
Contraction of the second s	119	2022/7/11 20:21

A <sup>B</sup> C	买家会员名	-	1 <sup>2</sup> 3	总金额	-	::::	订单付款时间	•
					119		2022/	/7/1
					59		2022/	/7/1
					89		2022/	/7/2
					69		2022/	/7/2
					89		2022/	7/3
	100				89		2022/	7/5
					59		2022/	7/5
					114		2022/	/7/5

图 11-58 去重后的数据

图 11-57 消费者信息数据集

### 复购间隔分析

将每位消费者的订单付款时间以列表形式进行分组。在函数编辑栏输入: "Table. Group(更改的类型, { "买家消费者名" }, { { "购买日期列表", each([订单付款时间]), type

**list}})"**,即可得到以消费者名称为分组依据的按列表分组的表,每位消费者对应的List中包含了该 消费者的所有购买时间,如图11-59所示。

将每位消费者的最近两个购买时间作为新列插入表中:如图11-60所示,在【添加列】选项卡中,单击【自定义列】。在【自定义列公式】框输入: "List. MaxN([购买日期列表],2)"。

注: 由于日期越晚数值越大,因此取最大的两个数。

运行结果如图11-60所示。

[		A <sup>B</sup> C 买家会员名	购买日期… ₩
	1	Parent	List
	2	形物品	List
	3	用包括2144	List
•	4	00040388	List
	5	原来我爱你不是白丽的	List
	6	insurangeme	List
	7	100198	List
	8	M820	List

网名	
距今最近两个购买日期	
i定义列公式:	可用列:
=List.MaxN([购买日期列表],2)	买家会员名
	59失口 <i>期9</i> 1获
	<< 插入
「解 Power Query 公式	

▲ 及家会员名 🛛 💌	◎ 购买日期 🗤	ABC 距今最近两… 💀
ffwool	List	List
无印灰品	List	List
果粒橙7385	List	List
qqwe3166	List	List
原来我爱你不是你爱我	List	List
zhoucheng000e	List	List
whl香水有毒	List	List
阿娟105	List	List
t_1492940005282_0823	List	List
陈琳101030	List	List
yukuai <u>宝贝</u> 1	List	List
百shishunli	List	List
一页旧约	List	List
	ABC 买家会员名       ●         ffwool          无印灰品          果粒櫿7385          qqwe3166          原来我爱你不是你爱我          zhoucheng000e          whi香水有毒          阿娟105          t_1492940005282_0823          陈琳101030          yukuai宝贝1          百shishunli          一页旧约	内容         中家会员名         中         P </th

图11-59

图11-60

以上内容仅为本文档的试下载部分,为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文,请访问: <u>https://d.book118.com/985231301100011342</u>