

“超乎你想象的购物体验” 京东超市双11营销案例

- **品牌名称:** 京东超市
- **所属行业:** 电商
- **执行时间:** 2023.11.04-11.12
- **参选类别:** 视频整合营销类

电商平台竞争进入“低价”同质化竞争的循环，用户感知越来越弱
如何契合用户对生活品质、服务升级需求，打造京东超市平台差异化优势成为核心课题

政策风向

疫情后第一年，经济全面复苏提振
国家倡导升级商品品质创新服务

加强消费者权益保护，优化消费品供给品类，
加快升级消费品质量标准

消费趋势

大促节点消费趋向理性
用户更注重品质消费

70%以上消费者在购物节结合实际需求购买，
不盲目跟风囤货

竞争现状

各平台进入“低价”车轮战
用户对促销优惠敏感度降低

52%消费者认为购物节有时候很划算，仅有7%
用户觉得大促一直很划算

打造特色服务心智

让每位用户都能在京东超市买到“又好又便宜”的商品，拥有美好购物体验

京东超市凭借供应链优势，以严格的品控，提供优质优价的商品，满足消费者良好购物体验和优质品质的追求

京东超市特色服务

源头直发

产地严选，品质保证，送货上门

奶粉28天新鲜直达

吃的放心、吃的安心、吃的新鲜

宠物食品原料透明

原料安全、用料真实、配方诚信

老酒鉴真

专业机构，一物一检，正品保障

生鲜批批检

入仓批批检验，安全新鲜放心尝

不爱吃包退

口味口感不喜欢包退

京东超市 率“鲜”出发

聚焦“好产品、好服务” 打造 #超乎你想象的购物体验#

挖掘京东超市差异化品类特色服务价值，以京东超市率“鲜”出发为核心创意概念
通过创意演绎、买手证言、品牌联合直观展服务利益点，打造营销事件，重塑京东超市好服务、好产品用户心智。

1、特色服务CG短片

创意演绎好服务



2、采销买手服务证言

证言好服务，真实可靠



3、品牌伙伴产品联动

好产品加持好服务



1、特色服务CG短片：“率鲜出发”特色服务CG短片，打造意想不到的惊喜

以路人视角，将特色服务与意向不到的交通场景进行结合，生动、直观展现三大特色服务利益点

京东超市**源头直发**，一路新鲜到家

进展地铁，被新鲜的橙子挤出门



京东超市 **源头直发**
一路新鲜到家

京东超市**率鲜出发**，**奶粉28天新鲜直达**

高铁列车托运巨型奶粉罐，飞速驶过



京东超市**率鲜出发**
奶粉 28天新鲜直达

京东超市**新鲜可见**，**宠物食品原料透明**

机场行李传送机，掉出新鲜猫粮原料



京东超市**新鲜可见**
宠物食品 原料认证

2、买手服务证言：采销买手产品源头品质把控，证言特色好服务

借势京东采销热度，推出五大品类采销买手证言海报，承诺给用户最好的服务保障，增强信赖度。

源头直发

“你的褚橙都是刚摘的
新鲜上车啦！”

产地站 云南
京东超市11.11
京东超市生鲜买手 胡威

率鲜出发!
生鲜源头直发 一路新鲜到家!

京东超市11.11 真便宜真好

奶粉28天新鲜直达

“你的大黄鱼打捞上船喽
锁鲜发送!”

产地站 宁德
京东超市11.11
京东超市生鲜买手 范颖

率鲜出发!
源头直发 新鲜一路到家!

京东超市11.11 真便宜真好

宠物原料透明化

“给宝宝的奶粉刚封装
一路直达!”

产地站 牧场
京东超市11.11
京东超市宠物买手 程龙月

率鲜出发!
奶粉28天新鲜直达!

京东超市11.11 真便宜真好

老酒鉴真

“你的好酒已完成鉴真
即刻上车!”

产地站 贵州
京东超市11.11
京东超市老年酒买手 张士兵

率鲜出发!
名酒鉴真 放心购!

京东超市11.11 真便宜真好

不爱吃包退

“为你酿造的好风味
现在出发!”

产地站 贝蒂斯
京东超市11.11
京东超市粮油调味买手 李悦馨

率鲜出发!
粮油调味 不爱吃包退!

京东超市11.11 真便宜真好

源头直发买手原产地精选

宠物食品买手原料检验

老酒鉴真 一物一检



3、品牌联动：品牌纷纷跟随好物发车，加持好服务

联动头部品牌品牌伙伴输出好物上车海报，响应京东超市特色服务，为用户提供最优质的产品。



1、话题事件打造，引发热议

联合微博打造冲榜话题，#什么是超乎你想象的购物体验#话题冲榜自然热搜18位，引发热议与讨论。

自认热搜话题冲榜

多维话题联动，热议持续发酵

热议引人共鸣，京东超市极致服务被更多了解



热搜榜单 (部分):

- 13 煤矿隐瞒事故违法转运火化遗体问责3...
- 14 买了最白香奈儿回家发现更白的 363521
- 15 被凌晨扛2米大熊的爸爸暖哭了 252094
- 16 迪丽热巴辛芷蕾ie分明 综艺 251828
- 17 终于等到这英出那买的牧教 219482
- 18 什么是超乎你想象的购物体验 218388**
- 19 YY再现经典姿势 215548
- 20 王安宇胡先煦一个比一个有安全感 综艺...
- 21 军队文职网站崩了 205906
- 22 艺术家韦伟逝世 196869
- 23 谁来管管管泽元的嘴 190930
- 24 中国大陆合法销售的iPhone15均为中国组装

视频标题: 最看重的是什么?

街访话题引导

10:23

综合 实时 热门 视频 图片

拉布拉蝶儿 1小时前

#什么是超乎你想象的购物体验#大家发现没，今年大平台都不再一味强调纯粹数字上的低价，而是开始重视好商品好服务，在这基础上的性价比。服务上，各大平台也开始前所未有的重视，频繁强调要以消费者体验为标尺，要围绕消费者来设...



2 71 74

召唤与木木的... 44分钟前 来自你写的...

#什么是超乎你想象的购物体验#周末一起逛超市，一起选购，你在结账，我在看着。

和 34461人一起讨论

街采路人：对于购物最看重的是什么？

双十一给孩子买了奶粉，购物最看重【安全】，希望宝宝喝到新鲜直达的安全奶粉。

宝妈 刘女士

给宠物买了零食，比较喜欢@京东超市 的物流服务，宠物不喜欢吃的话还可以退掉。

上班族 王女士

和室友拼单，买了冰糖橙。购物最关注售后问题，选择@京东超市 是因为价保功能好，买贵了可以退差价，能省不少钱。

学生党 宋同学

双十一买了点酒，@京东超市 可以保真，自己喝踏实，送礼也不丢面子。

创业者 马先生

2、微博阵地内容矩阵+多点位资源曝光，快速提升京东超市特色服务感知

微博上线率鲜出发CG创意短片、买手、品牌物料，微博话题运营、微博开机屏、千人千面热搜、超级大视窗、KOL种草...大颗粒资源传播曝光，提升京东超市服务感知度。

专属话题页



话题长线运营



掀起话题声量，多元观点引发舆论场



大众UGC，分享京东超市购物体验，讨论量超16万



品牌视频、定制海报，立体诠释“率鲜出发”概念



大颗粒资源曝光



3、全渠道传播扩散，全人群覆盖，扩大京东超市服务心智影响力

抖音信息流、朋友圈广告、线下地标持续传播扩散，导流大促会场促进转化，持续提升影响力。

抖音信息流



朋友圈广告



地标大屏



围绕好产品服务，打造#超乎你想象的购物体验#营销事件，推出源头直发、奶粉28天新鲜直达、宠物原料透明化3支特色服务CG创意短片，以及采销买手证言海报/野生物料、品牌联合海报，多渠道传播扩散透传服务心智。

- 传播曝光**8.6亿**人次
- 微博话题冲榜自然热搜**18位**，互动量**208万**
- CG视频短片播放量**2.8亿**
- 抖音信息流视频点击率达**9%**，远高于媒体均值