

# 数字经济下 O2O 模式下形象再造平台问题分析

魏芳菲 孙伟艳\* 余俐娴

黑龙江八一农垦大学

DOI:10.12238/ej.v7i4.1523

**[摘要]** 随着互联网的发展,抖音等社交APP逐渐成为新时代人们的宠儿,在传统拍摄行业与信息时代的电商潮流结合碰撞下,所诞生的依赖于社交APP的形象再造平台也逐步走入大众的视野,在Z时代的生活圈子里逐渐“出圈”。以下将对形象再造平台进行概述,在对其进行问题分析的基础上提出了相应的对策。

**[关键词]** O2O模式; 形象再造; 互联网; Z世代

**中图分类号:** TP393.4 **文献标识码:** A

## Analysis of image reconstruction platform under O2O model

Fangfei Wei Weiyan Sun\* Lixian Yu

Heilongjiang Bayi Agricultural University, Daqing

**[Abstract]** With the development of the Internet, social apps such as Tiktok have gradually become the darling of people in the new era. Under the combination and collision of the traditional shooting industry and the e-commerce trend of the information age, the image reconstruction platform that relies on social apps has gradually entered the public's vision and gradually "emerged" in the life circle of the Age Z. In this paper, the image reconstruction platform is summarized, and on the basis of its analysis, the corresponding countermeasures are put forward.

**[Key words]** online to offline; Image reconstruction; internet; generation z

随着社会不断发展,人们对精神文明也有了更高的需求,越来越注重自己的形象,无论何时何地都会随手一拍,旅游照,生活照,写真照...各式各样的照片出现在年轻人的朋友圈。越来越多的人喜欢用照片记录生活,记录每一刻的自己。而今天要讨论的是针对主要以1995年至2009年出生的z世代大学生为主,该群体人数众多,这一群体普遍认为自我投资是非常有必要的,他们希望通过形象再造平台,发掘自身更多的闪光点,以改变其现有形象。互联网+背景下O2O模式新型形象再造,也就是利用互联网的便捷,线上约好、线下服务的运营模式服务于年轻人的平台。

### 1 形象再造平台概述

#### 1.1 形象再造概念

形象再造,即帮助人们一改往日一成不变的风格,通过服饰,发饰,妆容,色彩搭配等的改变使人物的风格面貌焕然一新。

#### 1.2 形象再造平台简介

以大学生为主的群体对于形象再造的需求日益增加,如男女朋友约会时候的形象管理需要,毕业生面试的形象提升需要,校园日常美照的需要等等。但是学生群体收入水平不高,面对专业摄影楼的高昂费用以及逐渐格式化的拍摄风格,他们的高昂

热情逐渐被淹没。与此同时,还有一批摄影技术不错的大学生想通过摄影赚取外快亦或是提高自己的拍摄技术,于是形象再造平台拍摄就此诞生。形象再造平台正是结合年轻人需求,帮助他们进行形象再造并拍摄。

#### 1.3 O2O模式下形象再造平台运作形式

依赖于互联网的发展,通过抖音,小红书,快手,微信等平台来吸引顾客,并线上与顾客制定个人形象专属方案,线下进行服务的O2O模式来实现高效率高质量的服务要求。O2O模式即Online To Offline,也即将线下商务的机会与互联网结合在了一起,让互联网成为线下交易的前台。这样线下服务就可以用线上来揽客,消费者可以用线上来筛选服务,还有成交可以在线结算,很快达到规模。该模式最重要的特点是:推广效果可查,每笔交易可跟踪。其形象再造的案例视频将会在抖音等APP发布,吸引更多的顾客关注,获得更多的客流量。

本团队认为大数据、云计算等数字技术的快速发展和广泛运用改变了传统的商业模式,本项目借助短视频平台将形象再造服务通过数字技术计算后推送给有这方面需求的顾客,再通过改造前后强烈反差视频吸引顾客,为项目提供源源不断的客源此外,数字经济以现代信息网络为载体,打破了消费者和商家

的空间壁垒,加速完成了沟通、消费、制定等环节的贯通,使经营范围不再局限在一方天地。

综上所述,本平台前景十分可观。

## 2 形象再造平台特色与运营分析

### 2.1 形象再造平台特色分析

020模式形象再造平台,将采用“专业落地、模式收款、服务制胜、项目交付”的商业模式进行构建与运营。

#### 2.1.1 专业落地

项目负责人已自主选修“定格身边的美-数码摄影攻略”、“艺术与审美”、“美学原理”和“审美鉴赏与创造”等课程,并顺利结课取得证书。此外项目团队其他成员也已预约大庆市或住家所在地的“四季美学”培训班,积极学习美学文化和提高相关专业知识,以提升顾客信赖度与形象再造质量。

#### 2.1.2 模式收款

形象再造平台服务的顾客即形象再造的客体,本项目采用020模式,通过抖音和微信等app平台进行线上预约,团队成员作为形象再造的主体,将竭诚为顾客提供线下服务。针对订单,平台将采用收取定金与实时跟踪的方法来保证双方权益,在形象再造后顾客再补交剩余尾款。

#### 2.1.3 服务制胜

项目成员会充分了解顾客需求和形象特点后与项目设计师对接,设计师将根据相关内容从妆容、发型到服饰设计出两个及两个以上的方案,为顾客提供多项选择,在敲定最终方案后摄影师选择相应场景对顾客进行耐心指导拍摄,提供从形象再造到摄影的一条龙服务。在此过程中顾客可以学到化妆、搭配与许多拍摄技巧。此外本平台还将设计多次返利活动,例如:顾客将形象再造后的照片发布到社交平台之后,若广告效应带来了良好反馈,或顾客推荐亲朋好友参与形象再造,本人将享有一次八折优惠。

#### 2.1.4 项目交付

平台在线下进行形象再造,拍照服务,并将成品进行P图,将原图与修改后的图片一并发送给顾客,如果顾客有意见,我们会按照他的建议进行修改,直到顾客满意后进行交付尾款。在征得顾客的同意后,本平台会将顾客形象再造的相关视频、照片,以及好评反馈截图剪辑成视频进行宣传和推广,实现粉丝“流量”吸引顾客流量,以顾客“口碑”树立平台口碑。

### 2.2 形象再造平台运营分析

#### 2.2.1 顾客分析

在校园内发布了大量的调查问卷,根据问卷答复的统计显示,大多数大学生对于形象再造的态度是非常支持的。不曾参与过形象再造的大学生,反馈其未参与的主要因素主要有以下三个:没有联系渠道、怕麻烦、自身条件限制。其中第三个因素“自身条件限制”归为家境及财务状况等原因不予考虑,而前两个因素“没有联系渠道”和“怕麻烦”都与顾客的自我选择与决策挂钩,这反映出大学生都缺少一个能够满足形象提升需求的平台。根据问卷的调查结果,对形象再造平台的顾客进行分

析:顾客主要是大学生,收入水平不高,于是将价格控制在他们能接受的范围之内,并通过互联网大数据分析他们喜欢的风格,了解日系风,小清新,复古风,清冷感,茶歇风等多种风格,并学习各式各样的妆容,如美式证件照妆容,战损妆,白开水妆,烟熏妆等。在了解顾客的基础上,才能更好的服务客户,提高平台的用户忠实度。

#### 2.2.2 经营数据分析

截止2023年11月,形象再造平台在三个月的经营时间内,营业的抖音号发布形象再造视频26个。视频播放量共计211960次,获赞达4000余次,粉丝数增加336人,收益1696元。通过分析,该平台抖音号获得如此流量的影响主要有两点:作品养眼,能吸引眼球且账号有原创独特风格,发布频率快;大多数网友在关注形象再造平台,愿意花时间精力去了解这个新兴事物。由此可以看出形象再造平台在互联网时代深受喜爱,尽管试运行阶段形象再造平台仅针对黑龙江八一农垦大学的学生群体服务,但是收入还是很可观的。

#### 2.2.3 平台优势分析

(1) 隐私安全优势。近年来,有很多平台泄露用户的信息,大量的诈骗电话,骚扰电话接踵而至,用户的信息安全得不到保证。越来越多的人注重信息隐私,对平台存在诸多顾虑而不愿尝试。不同于其他电商平台用户信息采集和传统拍摄行业的线下服务方式,不需要顾客的姓名,不需要顾客的手机号,更不需要顾客的身份证号。仅需要顾客在抖音,微信媒体社交软件上进行交流,制定形象再造方案,然后线下完成人物设计。整个过程仅仅依靠账号进行交流,不需要用户的信息,能保护用户隐私,让用户放心使用平台。

(2) 价格优势。相对于实体店运营,形象再造平台节省了店铺租赁费用。该平台还节省了时间成本,不需要顾客一个个试妆容试服饰,用户根据抖音,微信等社交平台的形象妆造照片来选定自己喜欢的类型,平台的摄影师也会根据用户的自身特点来推荐适合他们的风格。除此之外,形象再造平台还节省了一大笔人工费用,不需要像实体店一般去雇人看店。在手机社交软件上随时可以和用户取得联系。成本降低,形象再造平台的价格对比摄影楼自然也更加优惠。另外拒绝不透明的隐性消费,不会像某些不良商家一样胡乱收费恶意敲诈顾客,平台会根据特定的时期背景下制定收费标准,按每位用户固定费用的标准收费,其费用囊括形象再造,发型设计,服饰搭配,妆容设计,拍摄以及成片P图服务。形象再造平台采取线上先缴付一部分定金,线下支付尾款的方式。后付尾款的方式可以让用户得到保障,可以让摄影师耐心聆听用户的要求,解决了传统先付款方式而导致存在敷衍工作,没有耐心对待顾客的问题。

(3) 客流量优势。传统的摄影楼,它的客流量大部分来源于其地理位置附近,还有一部分来自老顾客的推荐以及影楼宣传,而且新型形象再造平台的客流量来源众多,每位抖音用户都是本项目的潜在顾客,特别是同城和周边人群。团队成员将通过改造前后极大的反差视频迅速抓住顾客的眼球,此时顾客会在好

奇心的驱使下点开平台主页, 主页会详细介绍改造流程以及各种各样的改造风格。通过观看主页视频使顾客对本项目有了大致的了解, 也会增加顾客对形象再造的渴望, 从而增大的客流量。

### 3 形象再造平台存在的不足与改进措施

#### 3.1 形象再造平台存在的不足

形象再造平台虽然搭乘了互联网的迅速发展以及O2O模式的便利, 但是也带来了一定的弊端。O2O模式的关键点就在于, 平台通过在线的方式吸引消费者, 但真正消费的服务或者产品必须由消费者去线下体验, 这就对线下服务提出更高的要求。

##### 3.1.1 人员安全隐患

看起来O2O模式前景良好, 但是线下服务也存在一定的安全隐患。人员安全问题是重中之重。因为团队主要都是以大学生为主的年轻人群体, 而面对的客户是未知人群, 其中也不乏有诈骗团伙或者危险分子的可能。影楼服务会签订合同或者是在有监控的实体店店内, 对于人员的安全有一定的保障。对比这点, 的形象再造平台会稍有逊色。

##### 3.1.2 业务服务问题

存在不能清晰理解顾客改造需求, 导致后期改造进行需要多次修改。化妆技能还需提高、面对一些独特形象改造中缺少妆容知识(例: 古典风格、哥特风格)。出现顾客多次因时间冲突以及突发状况等原因而违约的情况, 顾客不能在事先规定时间进行形象改造, 导致不仅影响形象再造平台的工作推进而且还影响后续改造的顾客预约服务时间, 对平台工作造成困扰。

#### 3.2 改进措施

##### 3.2.1 提升安全防范意识

杜绝安全事件, 全力保障维稳。开展活动必须确保组织人员和约拍顾客安全, 结伴前往约定地点。对于有安全隐患的地方, 杜绝前往, 对于有安全隐患的设备, 立刻更换。对于行事鬼祟的顾客, 保持警惕, 时刻把个人安全放在第一位。

##### 3.2.2 业务服务改进

对改造风格通过妆容、发型、服装和颜色搭配、拍摄风格分别进行详细分类, 使顾客能够清晰表达自己诉求也能使团队

快速了解改造内容并制定计划。

严格要求每一个团队成员提高自身专业知识, 研究不同风格和搭配, 做到改造内容千篇一律。招聘专业的造型师来进行教学和服务, 使得团队能更好的服务每一位顾客。

落实定金收付, 事先与顾客约定并确定改造日期后, 收取一定金额的押金, 若无特殊情况出现违约情况概不退付。此措施能够有效减少顾客无故爽约此类现象。除此之外, 制定备选方案, 出现违约情况后联系备选方案改造者, 既能与未约定时间段顾客提供便利, 又弥补平台工作空窗期。

加大推广力度, 提升形象改造品质。加大在各大平台的宣传速度和力度, 紧跟热点时事, 追踪各年龄段人群的约拍需求。

### 4 结束语

虽然形象再造平台是一个新兴事物, 一切发展还不成熟, 人们对它的了解也很少, 但是在这个信息时代, 在这个发展迅速的时代, 人们对生活品质追求也越来越高, 相信不久的将来, 形象再造也会下一个发展的文化, 会受到更多人的喜欢。

#### [参考文献]

[1]黄应来, 苏稻香, 张德明. 较量才刚刚开始[N]. 南方日报, 2010-12-07(A04).

[2]周远梅, 关意曦, 廖黄坤, 等. 大学生浅谈O2O约拍现状及其发展[J]. 现代经济信息, 2017(09):335.

[3]李相葳. WW账号在抖音平台的运营策略研究[D]. 东华大学, 2024.

[4]欧峻宁. 新时代背景下的形象设计创新策略[J]. 明日风尚, 2021(07):112-113.

#### 作者简介:

魏芳菲(2003--), 女, 汉族, 河南濮阳人, 黑龙江八一农垦大学经济管理学院本科生, 研究方向: 会计。

余俐娴(2002--), 女, 汉族, 贵州六盘水人, 黑龙江八一农垦大学经济管理学院本科生, 研究方向: 审计。

#### 通讯作者:

孙伟艳(1970--), 女, 汉族, 吉林长岭人, 黑龙江八一农垦大学经济管理学院副教授、硕士生导师, 研究方向: 会计理论与实务。