
KA 系列讲座提纲

目 录

一、《当前经济形势下的 KA 发展趋势》	1
二、《KA 卖场管理实操》	2
三、《KA 谈判技巧与延伸》	3
四、KA 组织建设与管理.....	5

一、《当前经济形势下的 KA 发展趋势》

1、课程收获

- 明晰当前中国国内经济发展与 KA 发展之间的关系，理清企业投入方向
- 阐明各个小家电企业在当前 KA 发展模式下的战略方向，帮助企业找到对手
- 通过对未来家电市场增量市场的判断，帮助企业找到与 KA 系统的平衡点
- 让负责 KA 工作的员工做到手里有活，心里有数，眼中有方向

2、课程结构

- 当前中国 KA 系统主流构成与分析
 - 3C 卖场分析
 - 商超系统分析
 - 电子商务系统分析
 - 三四级市场零散 KA 系统分析
 - 话题：国美、苏宁下一步发展何去何从
- 当前中国经济发展方向与 KA 发展方向探讨
 - 中国城市化进程与 KA 发展之间的关系
 - KA 系统是否有第二次野蛮生长的机会
 - 话题：KA 系统、电子商务、三四级市场主流卖场，谁是我们下一个蓝海
- 中国主流小家电企业 KA 战略分析
 - 美的 KA 战略分析
 - 苏泊尔战略分析
 - 格兰仕战略分析
 - 富士宝战略分析

- 奔腾战略分析

- 话题：KA 谈判是先于美的还是后于美的更有优势

二、《KA 卖场管理实操》

1、课程收获

- 明确卖场管理的基本法则，内占/外占原则
- 将卖场信息进行工具化管理，数据模型化处理
- 对产品、价格和促销管理进行系统的梳理

2、课程内容：

- 基础管理
 - 万丈高楼平地起，卖场数据管理
 - 纲举目张，卖场分类依据与管理
- KA 产品管理
 - 产品组合策略设计
 - 产品生命周期管理
 - 产品安全库存与库龄管理
 - 新、老产品管理
- KA 价格管理
 - 价格环节设计
 - 影响定价因素（竞争对手、成本、目标利润、渠道利润期望）
 - 价格制订方法
 - 价格秩序管理
- KA 促销管理
 - KA 促销的条件供应商积极开展促销活动供应商积极配合 KA 的促销活动 KA 积极配合供应商的促销活动
 - 应规避的 KA 过分的促销要求每月进行活动推广价格为全市最低价库存品促销补贴促销费用支票支付促销天数以周计算促销后退货
 - 与 KA 促销谈判的技巧
 - 促销过程管理
 - 促销的效果评估
 - 促销人员管理（招聘与培训、素质要求、礼仪规范、产品知识、语言技巧）
 - 促销的创新案例：某品牌的人性化促销策略分析案例：如何获得 KA 在促销资源方面的支持案例：如何规避 KA 过分的促销要求
- KA 服务
 - 何为服务营销
 - 服务就是生产力、竞争力
 - KA 服务内容
- KA 客情管理与服务
 - 客情的作用
 - 客情的误区（客情不是请客吃饭）
 - 增进客情的策略
 - 案例：某 KA 经理如何与买手增进客情关系

三、《KA 谈判技巧与延伸》

1、课程收获

- 了解基本的谈判技巧
- 与家电卖场的基础谈判策略组合模型
- 谈判技巧
- 谈判优势如何延伸到执行

2、课程结构

- KA 谈判中的应变策略
 - 开门见山
 - 假需求
 - 先问价钱
 - 夸大的表情
 - 预算的陷阱
 - 先失后得
 - 提供额外的价值
 - 要些小东西
 - 适时反击
 - 攻击要塞
 - “白脸”“黑脸”
 - “转折”为先
 - 文件战术
 - 期限效果
 - 调整议题
 - 打破僵局
 - 声东击西
 - 金蝉脱壳
 - 缓兵之计
 - 草船借箭
 - 赤子之心
 - 走为上策
 - 杠杆作用
 - 反败为胜
 - 态度简明
- KA 谈判的 5W2H 模式
- 与客户谈判的注意事项
 - 切勿在接待处洽谈
 - 不要忘记双方心理上的相对地位
 - 没有充分了解客户需求前，切勿谈论价格与利益
 - 不用花太多时间介绍与对手相同的产品属性上
 - 不要忘记用客户的语句或术语表达
 - 要用肯定性语句
 - 注意让客户多谈话，自己留心听、不断提问
 - 及时总结并陈述客户认可的优点
- 谈判让步十六招

-
- 如何打破谈判僵局
 - 解决谈判分歧的五种方法
 - 客户异议处理技巧
 - 客户的四类拒绝
 - 客户异议解读
 - 处理异议的基本观念
 - 处理异议的基础
 - 处理异议营销人员常见的缺点
 - 处理客户异议的步骤
 - 处理异议的基本程序
 - 处理客户异议的通用技巧
 - 克服价格异议的 12 种方法
 - 常见客户异议分析与处理
 - 客户合作意向的积极讯号
 - 非言辞的讯号
 - 言辞的讯号
 - 谈判合约的签订与执行
 - 合约的意义
 - 合约的分类
 - 意向书
 - 协议
 - 合同
 - 合约的内容
 - 权利
 - 义务
 - 标的
 - 时限
 - 金额
 - 约束
 - 附件
 - 仲裁
 - 合约的签订
 - 签订的时机
 - 签订的仪式
 - 合约的执行
 - 执行的要点
 - 执行的难点
 - 过程沟通与异议处理

四、KA 组织建设与管理

1、课程收获

了解当前小家电主流厂家的 KA 管理结构
不同 KA 管理结构对操作造成的不同影响
KA 系统内部管理纲要与节点

2、课程设置

- 当前小家电主流厂家的 KA 管理架构
 - 美的管理结构
 - 海尔管理结构
 - 格兰仕管理结构
 - 苏泊尔管理结构
 - 奔腾管理结构
 - 话题不同管理结构的经营差异
- KA 系统内部考核与管理方式