

VIP 顾客管理与维护

【课程大纲】

1. VIP 顾客的开发服务

VIP 顾客的特殊意义
顾客对百货的认知过程
通过服务获得顾客的信赖

- 分享：国际大牌最新动向

2. VIP 顾客的信息管理

顾客信息的分类整理
VIP 顾客的细节记录
顾客类型和购物心理

- 演练：顾客信息表设计

3. VIP 顾客服务的目标

现代消费者价值观的转变
欲望唤起型商业模式
欲望构筑型商业模式

- 报告：日本消费者研究

4. 高品位生活会员活动

会员活动的方向和案例
日本百货年度活动计划
活动的背景和细节分解

- 演练：会员活动策划

5. 高端百货的全新服务模式

VIP 的新价值、新体验
满足高端阶层的品位生活
VIP 顾客服务的主要表现

* 日式理念在中国的反响

6. 共筑 VIO 顾客服务环境

让消费者自己当家作主
提升百货的社会价值
热点问题的快速对应

- 讨论：献计献策