

---

# 粉丝经济

## 【课程背景】

一、你的粉丝管理和维护仍停留在短信、电话老一套吗？

2015年6月30日起，滥发垃圾短信最高罚3万元

5月28日，工信部公布了《通信短信息服务管理规定》，明确提出未经用户同意或者请求，不得向其发送商业性短信息。用户同意后又明确表示拒绝接收商业性短信息的，应停止向其发送，否则将处以1万元至3万元罚款，规定将自6月30日起施行。

二、为什么开业的时候，顾客很多，现在，顾客越来越少了呢？

三、为什么顾客川流不息，却始终没有真正忠诚于自己的客群？

管理大师彼得德鲁克说：“衡量一个企业是否兴旺发达，只要回头看看其身后的顾客队伍有多长就一清二楚了。”要想把生意做大做好，无非就是两件事情：一是稳住原有的老顾客，二是不断把新顾客变成老顾客。

诸多零售店铺还存在以下问题：

员工对于粉丝管理不重视，粉丝档案不完善；

给粉丝顾客发信息或打电话，顾客觉得很烦；

.....

现今的顾客管理不再仅是粉丝办卡，节日问候，促销告知，到底是什么原因造成以上尴尬的局面？

吕江老师通过多年的零售实操经验，精心研发出《零售店铺粉丝经济》顾客管理应用体系，填补业绩盲区，为企业找到业绩快速、持续增长的最佳途径。

## 【授课时长】

2天(12小时)

## 【课程收益】

- 让学员了解粉丝的重要价值，从内心真正重视粉丝管理；
- 掌握粉丝的开发和维护技巧，学会建立详细的粉丝档案；
- 提升零售人员的粉丝销售服务技巧，保证粉丝顾客产生最大效益；

---

□ 七种方法提升粉丝顾客忠诚度，八大机制，推拉结合做客群。

### 【授课对象】

零售人员、加盟商、粉丝专员培训

### 【课程特色】

实例讲解、头脑风暴、案例研讨、小组讨论、角色扮演

### 【课程大纲】

单元一、

粉丝的意义与价值

1-1 行业的现状

- 角色的转变
- 渠道的变化
- 行业的完善
- 4P VS 4C

1-2 高粉丝管理对零售的意义

- 什么是粉丝
- 粉丝的作用与价值

1-3 目粉丝流失的原因分析

- 品牌方
- 客户方

1-4 粉丝回头率

- 如何提升回头率
- 顾客四分模型
- 回头率计算公式                      2 课时

- 1、设置首要目标，提升品牌的知名度，增加进店率；
- 2、认识粉丝流失的原因，才能从源头上解决；
- 3、学习提升回头率的方法。

单元二、

粉丝经济      案例分析：粉丝管理能带来多少效益

4-4 什么是粉丝营销

- 粉丝营销核心
- 粉丝的功能

4-2 粉粉丝营销的七大流程

- 明确实行粉丝的目标是什么
- 粉丝的目标客户群
- 为会员选择正确的利益
- 做好财务预算
- 为会员构建一个沟通的平台
- 粉丝的组织与管理

---

□ 数据库的建立与管理

#### 4-3 粉丝建立粉丝群体

□ 品牌

□ 五感销售技巧

#### 4-4 零售粉丝招募七步曲

□ 迎宾

□ 了解需求

□ 推荐产品

□ 展示和试用

□ 排除异议

□ 美程服务

□ 附加推销

#### 4-5 倍增会员的渠道和方法

□ 线上线下推广

□ 找出顾客真正利益的三个步骤

□ 八大机制，推拉结合做客群 2 课时

1、用户群体是企业发展壮大根本，为企业引流非常重要；

2、粉丝对于企业的忠诚度非常高；

3、粉丝的维护需要长期和持之以恒；

4、要与时俱进的和粉丝互动。

单元三、

### 粉丝的维护

#### 5-1 展现品牌形象的粉丝物料

□ 粉丝登记本

□ 粉丝生日卡

□ 粉丝感谢卡

□ 粉丝贺卡

#### 5-2 粉丝线下的有效维护步骤

□ 粉丝大数据登记表

□ 三个短信一个电话

□ 关怀顾客

#### 5-3 新工具维护粉丝

□ 微信的公众号使用

□ 微信朋友圈的自媒体

□ 微信活动的组织与传播

#### 5-4 QQ 和电子邮件的配合

□ 吸引眼球的标题党

□ 内容编辑的技巧 3 课时

1、粉丝的维护需要时间、人力和物力多方配合；

2、随着时代的变化，新工具的不断出现，我们也该与时俱进，进行维护工作；

3、粉丝维护的核心就是增加和客户的互动，提高粘性，加深品牌形象。

单元四、

### 客服团队塑造

#### 6-1 术有专攻---设立粉丝管理部门

---

组建专门的组织部门

团队成员的分工

团队成员的协作

团队的行为曲线

团队 4 种基本类型

#### 6-2 完善工作制度与计划

建立粉丝的管理制度

制定《粉丝客户年度销售目标》

制定《年度促销计划》

粉丝消费行为分析

#### 6-3 零售店的顾客分级管理

顾客分级管理的要点

顾客分级管理的法则

在分级基础上进行顾客细分

#### 6-4 打造客服高绩效团队

高绩效团队五大表征

高绩效团队四大类型

高绩效团队 8 种角色

团队绩效提高 17 大关键点 2 课时

1. 针对你的团队的实际，制定员工的使用策略。
2. 掌握团队的不同特性；
3. 制定工作目标和工作计划，清晰团队的工作方向；
4. 顾客的分级管理，服务细节化；
5. 高绩效团队的表现。

单元五、

### 完美沟通

#### 8-1 沟通前的准备

沟通对象分析：DISC 分析

选择恰当的沟通时间

沟通方式的设计

#### 8-2 无缝沟通管理系统

团队沟通 3 层面

沟通回应 4 风格

团队沟通 5 有效

有效倾听 5 层次

积极倾听 7 部位

团队沟通 6 步骤

#### 8-3 沟通的形式

正式和非正式

语言和非语言

单向和双向

上行下行和平行

#### 8-4 如何运用沟通的三种表达语言

文字语言

---

□ 声音语言

□ 肢体语言 3 课时

- 1、沟通因人而异，了解沟通对象，有利于沟通顺畅；
- 2、学习良好的沟通三种表达语言；
- 3、沟通除了说以外，听和回应也是关键点。