

# 新零售时代的VIP管理与精准营销

## 课程背景：

自2016年10月马云提出新零售这个概念开始，伴随着数据、云计算、人工智能等技术的发展，零售业态在迅速的进化中，行业面临新的挑战，已经发生了翻天覆地的变化，传统零售模式是数量型的线性增长，已经越来越接近持续增长的边际。B2C电商已成为传统产业，开始触到天花板，增速放缓，电商市场正逐步进入发展成熟期。实体店仍为主要消费场景，但不再是简单的售货中心，而是商品的自提中心和配送中心，是顾客的社交中心和体验中心，纯货架式的门店及电商时代已经过去，实体零售的内在逻辑将发生本质变化。各零售商为了生存下来、发展壮大都在竞相转型，在终端门店管理过程中，由于缺乏对新零售的理解，不知如何转型，导致的门店顾客持续流失、线上销售业绩平平、最终企业绩效下滑的问题屡见不鲜。

## 课程宗旨：

在新零售业态下，为企业详细分析应该如何应对行业变化趋势，分析行业先驱企业如何进行顾客管理、线上引流、线上线下流量转化、并有效提升销售业绩的案例，从上而下形成新的营销方式，提升业绩，以期达到提升公司业绩水平

## 课程收益：

- 了解新零售的定义、核心、发展趋势
- 通过多案例分析了解企业向新零售业态转型的七大考验
- 掌握如何实现线上线下企业会员倍增
- 掌握线上线下客流互相转化的双向流量方式
- 了解品牌顾客管理体系如何建立
- 掌握如何在企业内部进行新零售推广的营销步骤和氛围营造

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**终端门店区域经理、零售经理、商场经理

**课程方式：**讲授+案例分析+小组讨论+情境演练+视频教学

## 课程大纲

引言：“旧”零售业态代表——零售行业每年11月全球性大事件分析

1. 国际零售连锁的市场的“时光机现象”
2. 西方——黑色星期五
3. 东方——天猫双十一

## 第一讲：新零售大揭秘

### 一、新零售的发展态势

1. 线下危机——你的顾客正如退潮般的转移？！
2. 不可逆转的顾客购物习惯

**案例解析：**商超 VS 便利店

3. 从消费者数据变化看购物新趋势
4. 新零售业态下实体店该何去何从

## 二、零售业的昨天今天与明天

### 1. 从史看今

- 1) 影响世界的人类重大社会革命
- 2) 中国市场零售渠道的历史演进

### 2. 传统零售 VS 新零售

- 1) 什么是新零售？

案例解析：当“鲜花”遇上“新零售”

- 2) 新零售转型三项必备“硬实力”
- 3) 新零售转型三项重要“软实力”

案例解析：魏家凉皮技术革新、马克华菲技术革新、瑞幸咖啡突破记录 1 年半获得 IPO

- 4) 线上、线下传统零售向新零售转变的四种模式

### 3. 如何应对眼前的趋势

视频分析：“新零售”业态下的“智慧门店”

思考：新零售业态下，传统零售的出路

## 三、新零售对门店的七大考验

### 1. 技术考验：新零售三项必备技术

案例解析：—三项新技术的内容及最新实际应用

### 2. 配货考验：如何进行配货与调整

问题剖析：货品品牌众多、sku 多、周转快、售卖周期短、库存压力大，零售商何去何从

案例分析：从 7-11 看配货经营之道

### 3. 仓储考验：如何突破最后一公里

案例解析：零售门店是否要做仓储与物流

案例解析：盒马模式店仓一体半小时配送到家模式解析

### 4. 制度考验：线上线下如何不打架

案例解析：如何从生产渠道、活动设置、流量归属 3 个方面避免线上线下常见冲突

### 5. 生产考验：到底由谁来决定生产

- 1) 分析以往企业产启思路，建立新零售业态下市场导向思维

案例解析：从“快返”产品看市场导向思维

### 6. 利润考验：你真正保证利润了吗？

案例解析：从三大利润困境看零售商、代理商如何另辟蹊径保住利润

### 7. 员工考验：销售？客服？躺着赚钱？

- 1) 新零售时代管理者需要给员工普及的新技能解析

案例解析：新零售时代精油奇迹——林清轩

## 第二讲：VIP 会员流量从哪来

### 一、线下获客引流的方式

#### 1. 传统思路做活动获客模式

思考：做折扣一定卖的好吗？

案例解析：线下活动的新方式

#### 2. 异业 VIP 资源共享

案例解析：如何选择异业联盟

#### 3. 线下引流线上复购

互动：运用微信进行线上引流如何做到不被 VIP 屏蔽

头脑风暴：如何让 VIP 增加线上复购

### 二、线上获客引流的方式

#### 1. 公众号引流

**案例解析：**参训企业公众号流量分析

- 1) 增加公众号阅读量
- 2) 公众号发文设置
- 3) 微商城运营
2. 让朋友圈引流
3. 让货品本身引流

**头脑风暴：**如何结合流行热点话题增加点击量

#### **4. 后台系统引流**

- 1) 时下流量聚集的平台
- 2) 线上流量的三种运用——新开店/重装店、附近门店、上新

### **三、线上线下流量转化**

1. 牺牲门店增加线上流量的错误引流方式

**头脑风暴：**如何实现线下线上流量良性转化

#### **2. 把线下流失的顾客转化为线上购买的四种情况**

- 1) 尺码问题
- 2) 缺少款式
- 3) 无法到店
- 4) 长期未买

## **第三讲：数据化VIP 顾客管理体系建立**

### **一、什么是数据化VIP 顾客管理**

#### **1. VIP 顾客管理的数据分析维度解析**

- 1) 常见顾客管理存在的问题分析
- 2) VIP 顾客五级管理维度：新关注、新注册、新消费、老消费及流失VIP 管理

#### **2. 获取并打通线上线下VIP 顾客信息**

- 1) VIP 顾客行为抓取维度与分析
- 2) 打通线上线下VIP 顾客信息的三大要点

#### **3. VIP 顾客体系必备——顾客画像**

- 1) 什么是顾客画像
- 2) 顾客画像的运用

**视频分析：**新零售业态下的门店形态与顾客画像对销售策略的作用

**互动：**制作你们品牌的有效顾客画像

### **二、不同级别VIP 顾客制度的设立与管理方式**

#### **1. VIP 顾客权益与升降级制度设立**

- 1) 设置VIP 顾客分级管理制度
- 2) 各层级VIP 顾客权益设置
- 3) VIP 升降级规定设置

**案例解析：**知名服饰品牌顾客管理体系分析

2. 从战略上入手实现VIP 顾客新增、激活与复购

**案例解析：**从樊登读书会看会员裂变营销模式

**头脑风暴：**可在本企业落地的会员管理方式

#### **3. 运用积分提升VIP 顾客粘度**

- 1) 合理设置积分比例
- 2) 合理设置积分兑换周期与奖品
- 3) 合理设置积分清零方式

**案例解析：**有效运用积分制度提升顾客消费

## 头脑风暴：VIP 顾客优秀管理方式集

### 第四讲：线上精准营销

#### 一、找对渠道线上销售

1. 线上高流量平台巨头选择
2. 新时代下的视频营销工具分析
  - 1) 抖音
  - 2) 火山小视频
  - 3) 淘宝

案例解析：年度 1.6 亿业绩创造者带货哥——李佳琪

#### 二、搞定线上销售的四步曲

##### 步骤一：吸粉

##### 1. 吸粉的四种方式

- 1) 内部吸粉
- 2) 外部吸粉
- 3) 工具吸粉
- 4) 系统吸粉

视频演示：四种吸粉话术

互动：现场制作吸粉话术

2. 加粉后如何精准辨认所有顾客？

案例解析：帮助西安赛格销售冠军精准辨认每一位顾客

3. 最全顾客信息备注

互动：现场进行顾客精准备注

##### 步骤二：互动

1. 为什么要与顾客进行线上触达互动
2. 精准分类 VIP 顾客进行线上触达互动

案例解析：如何线上与顾客进行互动

3. 管理者落实线上销售的三大步骤十二项工作

互动：周月线上销售推动可落地计划制作

##### 步骤三：推款

1. 让顾客愿意线上买单四步骤——加、画、访、维

视频演示：如何面对顾客进行线上推荐

头脑风暴：线上推荐何种款式更易成交

2. 让顾客买单的一句话

##### 步骤四：售后

1. 为什么要做线上售后
2. 做好最容易被忽略的线上售后

案例解析：将退货顾客转化为换货加买货

#### 三、营造企业内部氛围

##### 1. 交流指导全流程

- 1) 提前思考推动线上销售的阻力
- 2) 化解阻力的管理者思维解析
- 3) 线上大数据峰值流量机会时间点

##### 2. 即时激励有方法

- 1) 3 种有效业绩归属方式——激发员工销售欲望
- 2) 3 种有效员工激励方式——增长线上销售业绩

**头脑风暴**：其他有效激励员工线上销售的方法