

顾客为什么来？

--新零售时代全渠道引流终极 3 问

【课程介绍】

零售自诞生之日起，就与消费者的生活密不可分，只要有消费者的需求，零售就会永远存在。新零售概念的提出像一场秋雨无声潜入，层出不穷的新零售形式让人应接不暇，但是新的零售形式的内容不管怎样变化，其核心都是为了与消费者可以有更好的互动与体验。

中国商业正处在一个变革整合、异彩纷呈的崭新时代。商业体量空前庞大，消费模式提档升级，新商业模式层出不穷，无论是线下的大中型商业地产，各类业态的品牌商，还是线上的电商、微店，都面临着一个重要的东西—顾客流量，引流成为了一个线上线下通行的概念。本课程将重点探讨消费者心理、行为，引流方法，最终目的是让大家快速而精准地了解消费者，用创新的思维突破引流瓶颈。

【课程目标】

- 1.了解新零售时代的发展趋势
- 2.深入分析消费者心理及消费趋向
- 3.提供新零售时代的引流方法

【培训对象】从事商业零售的相关人员

【课程时长】1天（6小时）

【培训方法】讲解/分析/案例

一．商业的本质

投资回报率

二．新零售时代

1.零售业的时代变迁

2.新零售的由来

1) 新零售的核心

2) 新零售的转变

3) 新零售的新特征

3.新零售的五要素

1) 新环境带来的三大改变

2) 经营客户就是经营客户需求

3) 以客户为中心的产品逻辑

4) 打造社会化营销模式

5) 满足消费者随时随地随心所欲购物的新场景

4.新人类的崛起

新人类的消费购买模型

三．顾客从哪里来？

1.以消费者为中心的 SIVA 范式

2.川流不息的 traffic

1) 客流趋势图谱

2) 影响客流的因素

3.关注商圈和社群

- 1) 商圈结构
- 2) 社群结构
4. 抢夺大数据
 - 1) 大数据的来源
 - 2) 大数据下的观察
 - 3) 描绘客群图谱

四. 顾客为什么来？

1. 从 4P 到 4C 到新 4C
2. 新 AIDA 模型
 - 1) 传统模式：引而不流
 - 2) 创新模式：用引吸流
3. 卖点就是生命点
 - 1) 我是谁？
 - 2) 我从哪里来？
 - 3) 我到哪里去？
4. 商业地产的运营
 - 1) 招商称君
 - 2) 运营为王
 - 3) 极致服务
5. 引爆你的社群
 - 1) 传统营销模式

2)多渠道营销模式

五. 顾客会再来么？

1.新生代的崛起

1) 关注客群变化

2) 紧密关联社区

2.新媒体的迭代

3.体验式服务引领新零售时代