

# 新零售营销和有效沟通

## 课程背景：

新零售时代，如何利用线上线下来推动营销？  
在市场激烈竞争的现代社会，企业如何持续有效发展？  
客户变动很快，流失率高，如何避免这种现象？  
能否发展出一批对企业高度忠诚的客户群，优先与你们合作？  
新客户开拓很辛苦，是否有老客户帮你介绍优质客户？

## 课程说明：

本课程是现代营销人员关注的重点，如何利用新零售营销，如何客户信任，获取了客户忠诚度，并在这个基础上不断进行推广。在市场日益成熟的今天，一套组合拳才能真成功正赢得。

《新零售营销和有效沟通》课程就是帮助企业学员来学习如何通过几个关键方面的不断努力，营造出高效的销售渠道，获取客户忠诚度。

## 课程收益：

《新零售营销和有效沟通》可以帮助与客户打交道的人员，学习如何利用线上线下来推动营销，明白如何建立有效渠道，以及在各个不同方面应该掌握的各种攻略。

在本课程中，学员将会学习和掌握新媒体营销的理念和方法，理解客户关系的三大方面和相关技能，发挥应有的作用。

《新媒体营销和客户关系》将有助于您实现以下目标：

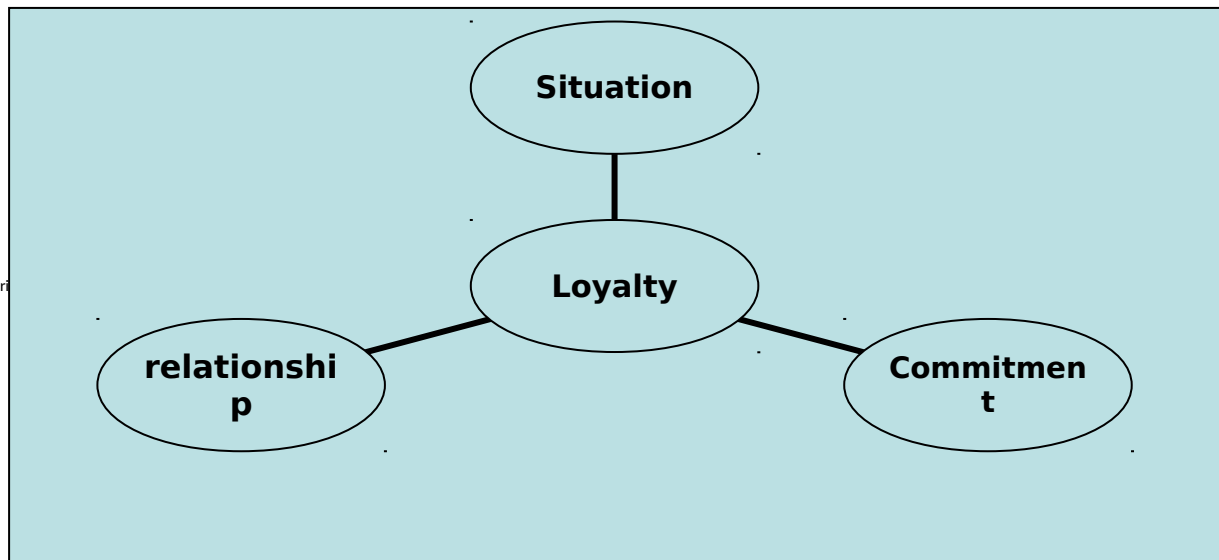
- 正确认知新零售时代下的互联网特点
- 学会线上线下营销；
- 学会如何有效沟通；
- 学会如何开发和管理渠道；
- 擅于维持品牌关系，提升客户忠诚度

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**主要面向公司营销、客服部门的资深员工、主管、经理  
来自企业各部门，需要与客户、公司总部、政府、各管理部门打交道的员工

**课程方式：**授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

## 课程模型：



## 课程大纲

### 第一部分 市场营销基础

#### 第一讲：市场营销综述

##### 一、市场环境与机会分析

###### 1. 宏观环境分析

- 1) 政治因素
- 2) 经济因素
- 3) 人口因素
- 4) 技术因素

###### 2. 营销思路的变化

- 1) 4P
- 2) 4C
- 3) 4R

###### 3. 波特五力模型

###### 4. SWOT 分析

##### 二、市场调研

###### 1. 市场调研的作用

###### 2. 市场调研的方法

###### 3. 市场调研的分析

##### 三、企业营销战略

###### 1. STP 过程

- 1) 细分市场
- 2) 目标市场
- 3) 市场定位

工具运用：STP

##### 四、客户需求和产品

###### 1. 客户的各类需求

###### 2. 产品的附加价值

##### 五、产品成本和定价

###### 1. 产品成本分析

###### 2. 各种定价模式

## 六、品牌策略

1. 品牌故事
2. 品牌价值

### 第二讲：新零售模式下的商业模式

#### 一、现代线上线下结合的商业模式

1. 现代线上线下商务模式的发展

案例：优衣库

2. 线上线下融合的商业策略

互动：新模式 VS 传统模式

#### 二、经销渠道的规划

1. 渠道发展的区域规划

2. 渠道发展策略

互动：构建你的商业渠道

### 第三讲：选择和发展合适的经销商

#### 一、谁是合适的经销商

1. 经销商的优劣势分析？

1) 经销商的优劣势

2) 经销商的期望值

2. 合适经销商的选择

1) 强弱势的背后

2) 对你而言的价值

3. 经销商的“硬件”与“软件”比较

4. 目标经销商的画像与你的最低标准或底线

#### 二、选择合适的经销商

5. 选择合适的经销商(合作伙伴)的程序与相关资源

6. 选择经销商的常规工具和方法

案例：1. 谁是我们理想的经销商

2. 选择经销商合作关系的成功之路

### 第四讲：制定有效的经销商业务发展计划

#### 一、了解计划和目标管理的重要性和实际意义

1. 目标管理的重要性

1) 理解经销商的方向

2) 界定经销商的目标

2. 目标管理的实际意义

1) 如何分解你的目标

2) 如何跟踪你的目标

#### 二、如何制定区域经销商的“年度业务发展计划”

1. 市场与客户(项目)的调查分析

2. 经销商能力与资源配备

3. 厂方的支持与资源配备

4. 目标,预算 (ROI) 分析与控制

1) 预算和产出

5. 行动计划制定与执行

### 三、启动新经销商及经销商的试工期考核

#### 1、辅导与培养经销商成长

1) 你的辅导技能

#### 2、销售能力与管理能力

1) 指导经销商完成目标

案例：成功渠道开拓管理实例分析

## 第二部分 有效沟通和谈判技能

### 第一讲：我们的解决方案

#### 一、解决方案的利弊

##### 1. 论述你的解决方案

1) 解决方案的优势

2) 解决方案的利益

3) 征询对方的建议

案例研讨：我们可以帮助你

##### 2. 寻求双方一致的方案

1) 合同各项重要条款一览

2) 寻求可达成一致的合同条款

3) 正确共享风险，共担责任

#### 二、沟通技能

##### 1. 建立你的人际关系

1) 4X20 模型

2) 你会自我介绍吗？

3) 沟通中的同期声

##### 2. 需求调查

思考：对方的关注点

1) 客户的潜在需求 VS 明确要求

互动研讨：客户的真正需求

模型：需求模型

2) 同理心技巧，管理你的情绪

3) 运用你的听和问，引导对方

工具运用：SPIN 提问工具

#### 三、我们的解决方案

##### 1. 正确的行动

1) 采取正确的行动

2) 时间、范围、预算

3) 能解决问题吗？

互动：行动方案

##### 2. 对方的反对意见

1) 反对意见好还是坏？

2) 反对意见的背后

工具：处理反对意见的三种方法

#### 四、有效说服技巧

##### 1. 对方的利益

1) 你清楚对方的利益点

2) 你有效接近了吗？

3) 你制造犹豫了吗？

## 2. 你的说服方案

1) 你的优势和利益

2) 取得客户的认同

工具：说服技巧

## 五、有效执行

### 1. 有效执行

1) 合同各项条款和风险

2) 处理你的应收账款

### 2. 管理你的客户群

1) 运用客户管理的理念

2) 有效评估你的客户群

工具：客户评估表

## 第二讲：成功谈判的五个步骤

### 一、谈判的准备工作

#### 1. 分析工作

1) 选择正确的谈判时机

2) 分析对方的方案

3) 确立自己的目标

4) 建立正确的谈判方案

#### 2. 认真准备

5) 制造良好的环境

6) 收集相关产品信息的几个要点

7) 选择谈判团队

8) 确定谈判的议程

案例：你都准备好了吗？

### 二、谈判的过程

#### 1. 谈判小礼仪和良好开端

1) 谈判中的礼仪展示

2) 建立一个良好氛围的开场

3) 寻求建立共同点

#### 2. 有效的沟通

1) 销售/采购人员的沟通方式

2) 肢体语言的运用代表了什么

3) 游戏：杀手

4) 谈判中使用的道具

#### 3. 提议与反提议

1) 提议的几种方式

2) 利用反提议的重要性

3) 如何利用反提议化解买方的攻势

4) 让步

5) 让步中的技巧

6) 明确让步的三要素

7) 洞察对方成本底线的分析

### 三、谈判的协议

## 1. 双赢的协议

- 1) 达成双赢协议的方法
- 2) 总结归纳
- 3) 提高的几大要素

## 2. 注意防范对手的诡计，以免误入对手的预设陷阱

游戏：对手的诡计

### 第三讲：谈判中的技巧运用

#### 一、理性对待分歧，妥善处理冲突

1. 分歧的合理性
2. 搁置争议，巧妙利用最后期限
3. 围绕对方的成本学会讨价还价

#### 二、专业谈判黄金原则

4. 妥善处理愤怒的方法
5. 学会打破僵局的方法
6. 学习如何叫停
7. 其他谈判原则

互动：你的谈判技巧运用

### 第四讲：销售人员的必备素养

#### 一、销售人员必备的素养

##### 1、ASK 素质模型

- 1) 你的能力素养模型
- 2) 提升你的总体能力

#### 二、优秀销售人员必备的技能

1. 销售人员的沟通能力
2. 销售人员的自我管理能力和
3. 销售人员的团队合作精神

### 第五讲 理解本课程的各种要素

#### 一、回顾本课程

1. 回顾如何进行新媒体营销
2. 掌握建立高效客户关系的路径图

#### 二、行动计划交流

1. 制定行动计划并交流
2. Q&A