

# 新生代客户消费群体营销技巧

主讲：胡金华

## 课程背景：

随着新生代互联网的原住民走向社会，他们的认知和消费行为代表未来的趋势并影响到我们实体企业的销售，实体企业需要从销售的产品，营销的变化等方面满足适应他们；无界零售概念的提出，并开始运营对应的实体店，新零售实体店的落地和思维进一步影响到中国的实体零售行业。

**课程时间：**2天（12小时）

## 课程大纲：

### 第一章 新生代客户群体产生新营销

- 1、客户群体及消费习惯演变解析
- 2、如何根据市场变革销售模式
- 3、销售人员必备技能

### 第二章 什么决定了你的成交率

- 1、销售目标÷客单价=交易客数÷成交率=进店人数
- 2、Smart 法则运用，用倒推的方式完成分解原有指标
- 3、怎样使用表格实现广角思维。

### 第三章 如何引导稀缺的自然流客到店

- 1、如何给店铺造势，吸引眼球，让客户心甘情愿进来扎堆
- 2、门店形象提升管理方向
- 3、门店人员的精神状态及眼神交流

### 第四章 客户进门六部曲

- 1、进门 180 秒内最重要的事
- 2、什么举动让客户觉得你亲切
- 3、你还在说欢迎光临么？
- 4、你对“自己：了解么？
- 5、你还在像以前一样赞美客户么？
- 6、为什么不问客户看过哪些竞品

### 第五章 报价的方法与艺术

- 1、为什么不能看报价系统
- 2、为什么新销售采用 N 次报价法

### 第六章 销售主导权和掌控时间能力训练

- 1、如何主导销售
- 2、如何有效的拉长客户在店时间并制造期待感
- 3、如何应对客户“赶时间”的状态

### 第七章 新生代客户群体想听什么

- 1、讲述过多专业知识会造成的恶劣结果分析
- 2、客户更愿意听什么
- 3、专业知识需要具体讲述的时间与节点

## 第八章 营销过程中如何与客户以“诚”相待

- 1、客人觉得你不真诚的原因
- 2、真诚需要哪些肢体语言
- 3.真诚的话术分析

## 第九章 如何快速识别买单人并照顾其购买意向

- 1、面对客户所带来的朋友，顾问应该有的心态
- 2、面对客户所带来的朋友，顾问应该有的话术

## 第十章 如何玩转饥饿营销

- 1、饥饿营销思维路线分析
- 2、饥饿营销话术分析
- 3、如何帮助客户解决问题，并达成共识

## 第十一章 与意向客户多次沟通的方法与技巧

- 1、意向顾客的保质期和跟进时间节点
- 2、长期跟进的方法与话术
- 3、短期跟进的方法与话术
- 4、自我暗示跟进法

## 第十二章 终端门店客户异议处理

- 1.解决方案之“所有品牌都有活动，不需要今天成交？”
- 2.解决方案之“问不出客户最真实的想法？”
- 3.解决方案之“如何搞定结伴同行的朋友或家人？”
- 4.解决方案之“进入买单环节后客户以各种理由要离开？”
- 5.解决方案之“客户明明价格合适就买单，价格到位又犹豫？”

6.解决方案之“如何优雅地回应客户对竞品的评价？”