

# VIP 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。”要想把生意做大做强，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？

## 【课程目标】

一、了解粉丝的重要价值，从内心真正重视粉丝管理；

二、粉丝的开发和维护技巧，学会建立详细的粉丝档案；

三、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；

四、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

## 【培训课时】

2天(6小时/天)

## 【课程大纲】

### 单元一、粉丝的意义与价值

#### 一、互联网下半场中国零售零售发展趋势

1、角色的转变

2、渠道的变化

3、行业的完善

4、4P VS 4C

#### 二、产品思维

1、产品文化

2、产品思维

3、品牌思维

#### 三、用户思维

#### 案例：QQ故事分享

1、屌丝思维

2、粉丝思维

3、案例：小米手机

4、VIP思维

## 案例：兄弟女装

### 四、高粉丝管理对零售的意义

- 1、粉丝的作用与价值
- 2、目粉丝流失的原因分析

## 单元二、粉丝经济

### 案例：粉丝管理能带来多少效益

#### 一、什么是粉丝营销

- 1、粉丝营销核心
- 2、粉丝的功能

#### 二、粉丝回头率

- 1、如何提升回头率
- 2、顾客四分模型
- 3、回头率计算公式

#### 三、粉丝营销的七大流程

- 1、明确实行粉丝的目标是什么
- 2、粉丝的目标客户群
- 3、为会员选择正确的利益
- 4、做好财务预算
- 5、为会员构建一个沟通的平台
- 6、粉丝的组织与管理
- 7、数据库的建立与管理

#### 四、粉丝建立粉丝群体

- 1、品牌
- 2、五感销售技巧

#### 五、零售粉丝招募七步曲

- 1、迎宾
- 2、了解需求
- 3、推荐产品
- 4、展示和试用
- 5、排除异议
- 6、美程服务
- 7、附加推销

#### 六、倍增会员的渠道和方法

- 1、线上线下推广
- 2、找出顾客真正利益的三个步骤
- 3、八大机制，推拉结合做客群

## 单元三、粉丝的维护

### 一、品牌形象的粉丝物料

- 1、粉丝登记本
- 2、粉丝生日卡
- 3、粉丝感谢卡
- 4、粉丝贺卡

### 二、线下的有效维护步骤

- 1、粉丝大数据登记表

- 2、三个短信一个电话
- 3、关怀顾客

### **三、线上维护粉丝**

- 1、微信的公众号使用
- 2、微信朋友圈的自媒体
- 3、微信活动的组织与传播

### **四、QQ和电子邮件的配合**

- 1、吸引眼球的标题党
- 2、内容编辑的技巧

## **单元四、客服团队塑造**

### **一、专攻---设立粉丝管理部门**

- 1、组建专门的组织部门
- 2、团队成员的分工
- 3、团队成员的协作
- 4、团队 4 种基本类型

### **二、工作制度与计划**

- 1、建立粉丝的管理制度
- 2、制定《粉丝客户年度销售目标》
- 3、制定《年度促销计划》
- 4、粉丝消费行为分析

### **三、顾客分级管理**

- 1、顾客分级管理的要点
- 2、顾客分级管理的法则
- 3、在分级基础上进行顾客细分

### **四、客服高绩效团队**

- 1、高绩效团队五大表征
- 2、高绩效团队四大类型
- 3、高绩效团队 8 种角色
- 4、团队绩效提高 17 大关键点

## **单元五、完美沟通**

### **一、前的准备**

- 1、沟通对象分析：DISC 分析
- 2、选择恰当的沟通时间
- 3、沟通方式的设计

### **二、沟通管理系统**

- 1、团队沟通 3 层面
- 2、沟通回应 4 风格
- 3、团队沟通 5 有效
- 4、有效倾听 5 层次
- 5、积极倾听 7 部位

### **三、沟通的形式**

- 1、正式和非正式
- 2、语言和非语言
- 3、单向和双向

4、上行下行和平行

**四、如何运用沟通的三种表达语言**

1、文字语言

2、声音语言

3、肢体语言