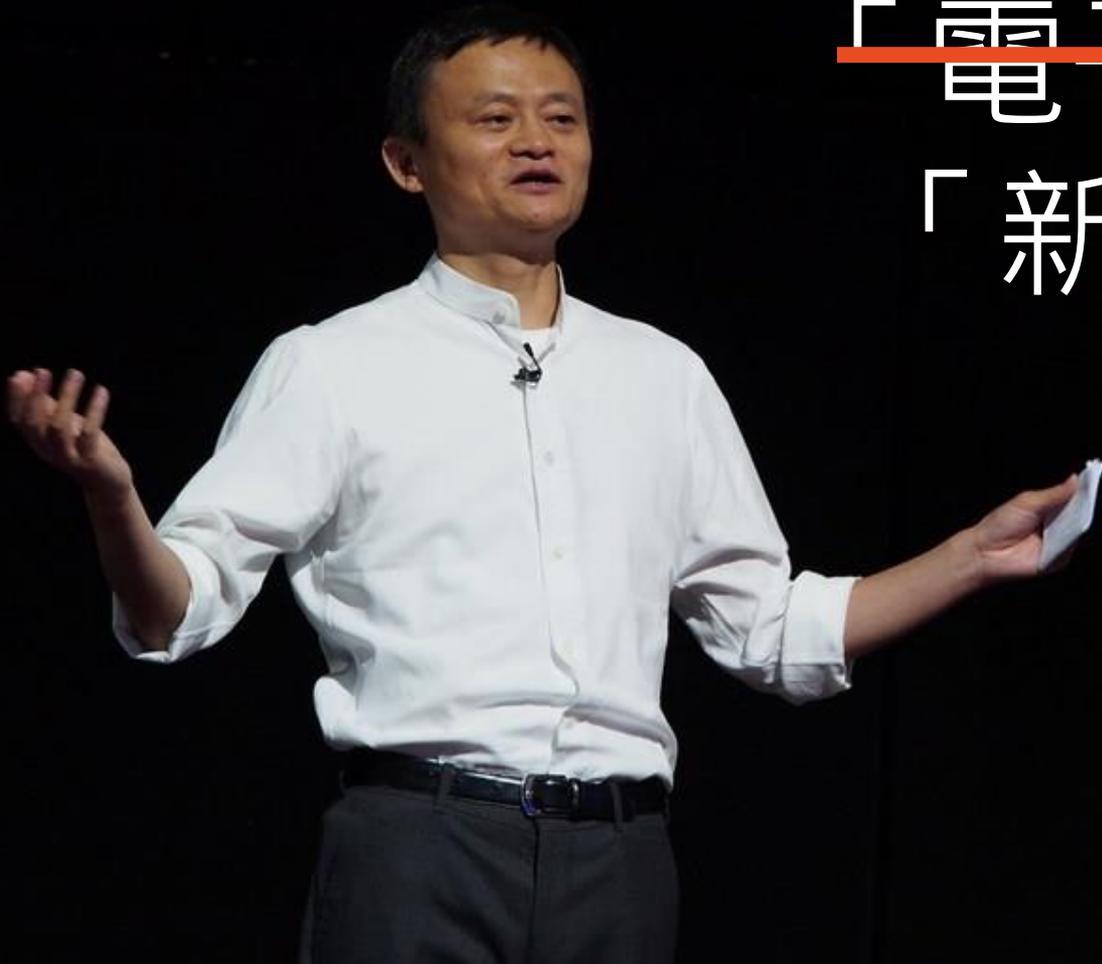


# 新零售時代的銷售技巧： 以顧客旅程為中心

## 今日大綱

### 新零售時代的銷售技巧

- 新零售與顧客旅程
- 價值主張
- 接觸點/痛點/笑點
- 顧客旅程應用案例分享

A photograph of Jack Ma, the founder of Alibaba, speaking on a stage. He is wearing a white long-sleeved shirt and dark trousers, with his arms outstretched. The background is dark.

# ~~「電子商務」~~ 「新零售」

20161013杭州雲棲大會

# 新零售的誕生



+



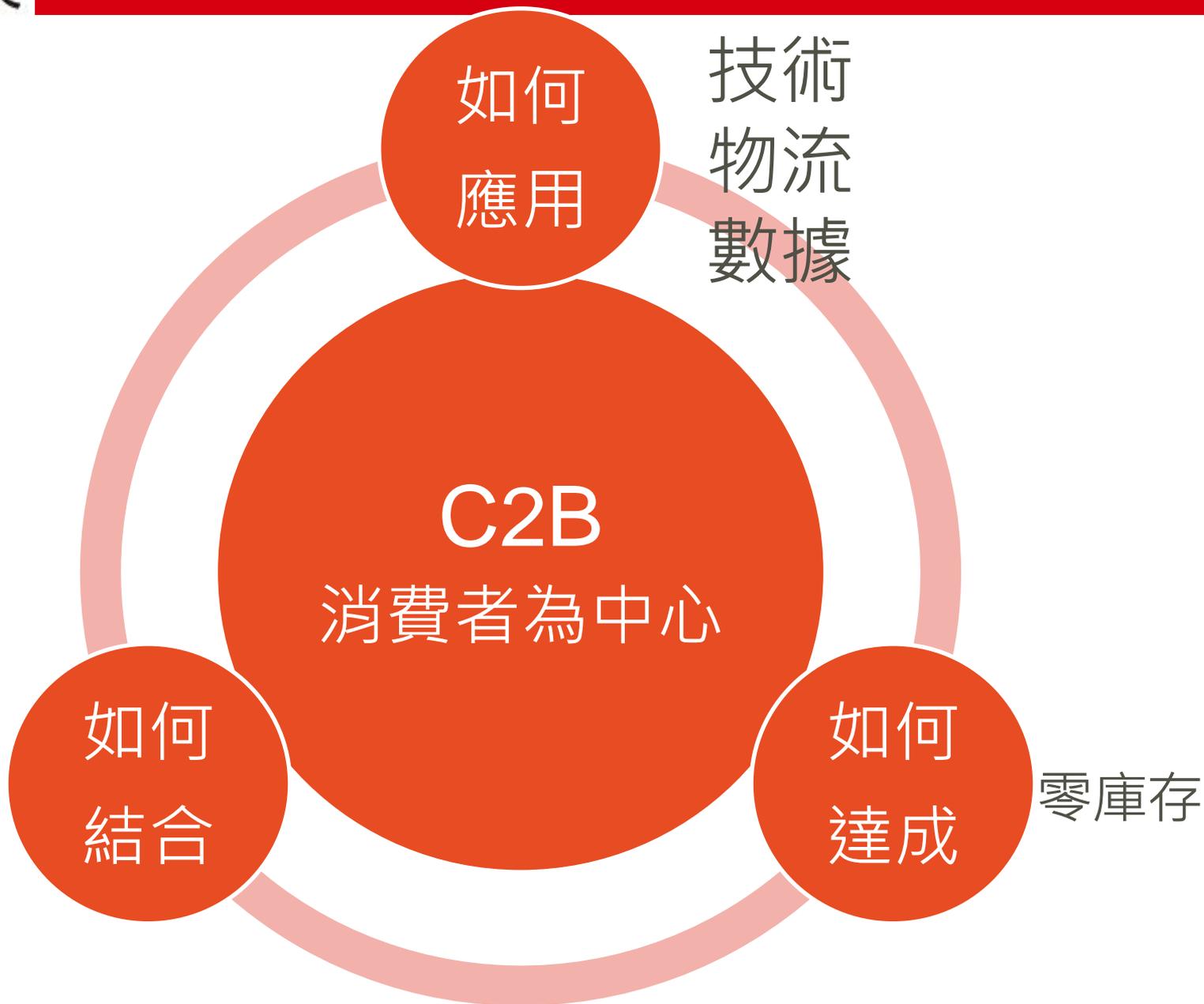
+



=



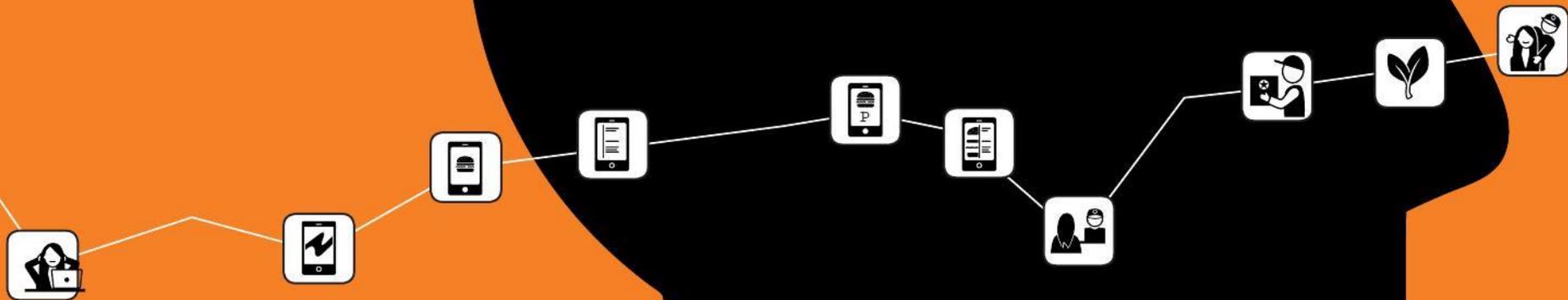
線上  
線下  
物流



服務設計

# 顧客旅程地圖

工具與流程





# 全網行銷規劃流程概要

	籌備階段		建置階段		投入階段		回收階段	
品牌行銷	品牌精神	品牌及產品 溝通定調	品牌內部溝通		品牌外部溝通		觀察競品、市場反應 調整品牌行銷策略	
	品牌視覺		行銷平台、產品形象規劃		故事行銷內容規劃			
內容行銷			內容行銷 策略規劃	官網SEO 內容置入	廣告內容建立		直效內容行銷規劃	
							社群內容	SEO內容
搜尋行銷			官網SEO 機制建立		廣告流量 導入	SEO成效 分析修正	關鍵字 延伸擴充	
社群行銷			社群策略 藍圖規劃		Facebook 行銷	次要社群	社群趨勢分析調整	
								分眾社群
再行銷					會員管理 機制建立	LINE@ 帳號建立	EDM行銷	會員回饋
廣告推廣					FB廣告	Google再行銷	會員購買名單再行銷	
口碑行銷					廣告成效分析、銷售機制調整			
					專家網紅 口碑置入	公眾社群 口碑操作	集客式行銷	

购物狂欢节

# 2017天猫双11全球狂欢节

双11全球狂欢节  
GLOBAL SHOPPING FESTIVAL 2017

01:00:49

成交超过

2014年双11成交额

GMV has surpassed ¥ 57.1 Bn

571 亿



天猫全球狂欢节  
2017

重要事项

- 1. 双11整体计划
- 2. 双11目标拆解
- 3. 双11活动产品规划
- 4. 双11财务预算
- 5. 达人V任务对接
- 6. 客户运营平台测试
- 7. 双十一视觉-4h网页
- 8. 预售商品报名
- 9. 微博、群聊、短视频
- 10. 素材测试

建议关注:

拉新流量 销售额增量  
增粉数 推广预算 盘货备货



关键节点

商家报名 报名结果 购物津贴协议 运费险协议 身份确定 历史最低价采集开始 预售申报

核心工作

1 会员

客户/粉丝  
定位分析

购买力  
活跃度  
沉睡时间  
品牌偏好

价格敏感度  
客单分布  
复购周期  
性别年龄

人群  
标签

RFM模型  
购买频次  
购买金额  
购买间隔时间

品牌偏好  
客户属性  
月龄/肤质/户型

CRM计划

利益点布局  
短信/邮件营销

双十一计划中  
40-60%  
的销售增长  
由老客户完成

NEW 双十一

2 内容

达人合作

nr.taobao.com 商家内容公域渠道报名

准备达人内容素材包  
V任务下单

★有好货 淘宝头条  
★必买清单 淘宝直播

NEW 必买清单-店铺清单

问大家 引导话题

NEW 群聊 分群建群  
权益设置

群活跃话题

NEW 双十一  
动员会

3 视觉

达人  
素材

白底图 场景图  
攻略 评测  
H5页面/微海报

视觉锤

识别性  
记忆性

测图

主图广告图点击率  
详情跳失率转化率

NEW 短视频  
★★★

① 确定类型 ② 剧本  
★★★ ①

4 流量

流量  
目标

免费流量  
付费流量  
活动流量  
内容流量

NEW 手淘  
首页

选宝贝 新品/爆品 DSR 体验/好评  
选人群 双十一定制人群包  
直钻助力 猜你喜欢  
猜你喜欢的商品  
调溢价 分日10%递增

NEW 搜索  
直通车  
新品种草

前4天  
定时上线

5 货品

商品  
企划

人群特征  
行为特征  
人群需求

竞品分析  
转化数据  
流量数据

利润情况  
产品评审  
内部评审  
粉丝评审

① 主题系列确定 ② 拍摄策划 ③ 产品文案 ④ 卖点呈现

销量  
目标

目标分解到品类  
2017年类目增长数据分析  
往年11.11热销商品结构分析  
爆发倍数预估 30-300倍

NEW 主打款  
★★★

单价、属性分析  
竞品对标分析  
策略和目标制定

15%主打款占销售70%  
预售占总销量30-60%

产品矩阵

销量

10% 清仓款  
30% 利润款  
30% 搭配款  
5% 体验款  
5% 形象款

双十一商家作战大图

2017

重要事项  
关键节点  
核心工作

淘 淘宝大学 Taobao University  
天猫商家成长 CHENGZHANG.TMALL.COM

# 今日大綱

## 顧客旅程與銷售

- 新零售與顧客旅程
- 價值主張
- 曼陀羅思考
- 接觸點/痛點/情緒
- 顧客旅程應用案例分享

# 角色選擇

## 戰士



Knight

## 牧師



Priest

## 法師



Mage





快樂





累積的方式 Google alert

No.1

&

累積

# 我的快訊 (10)

---

互動行銷

---

互動裝置

---

行銷

---

行銷案例

---

何佳勳

# 傳遞了什麼資訊到目標對象心中



# 找到你的關鍵字

---

品牌關鍵字

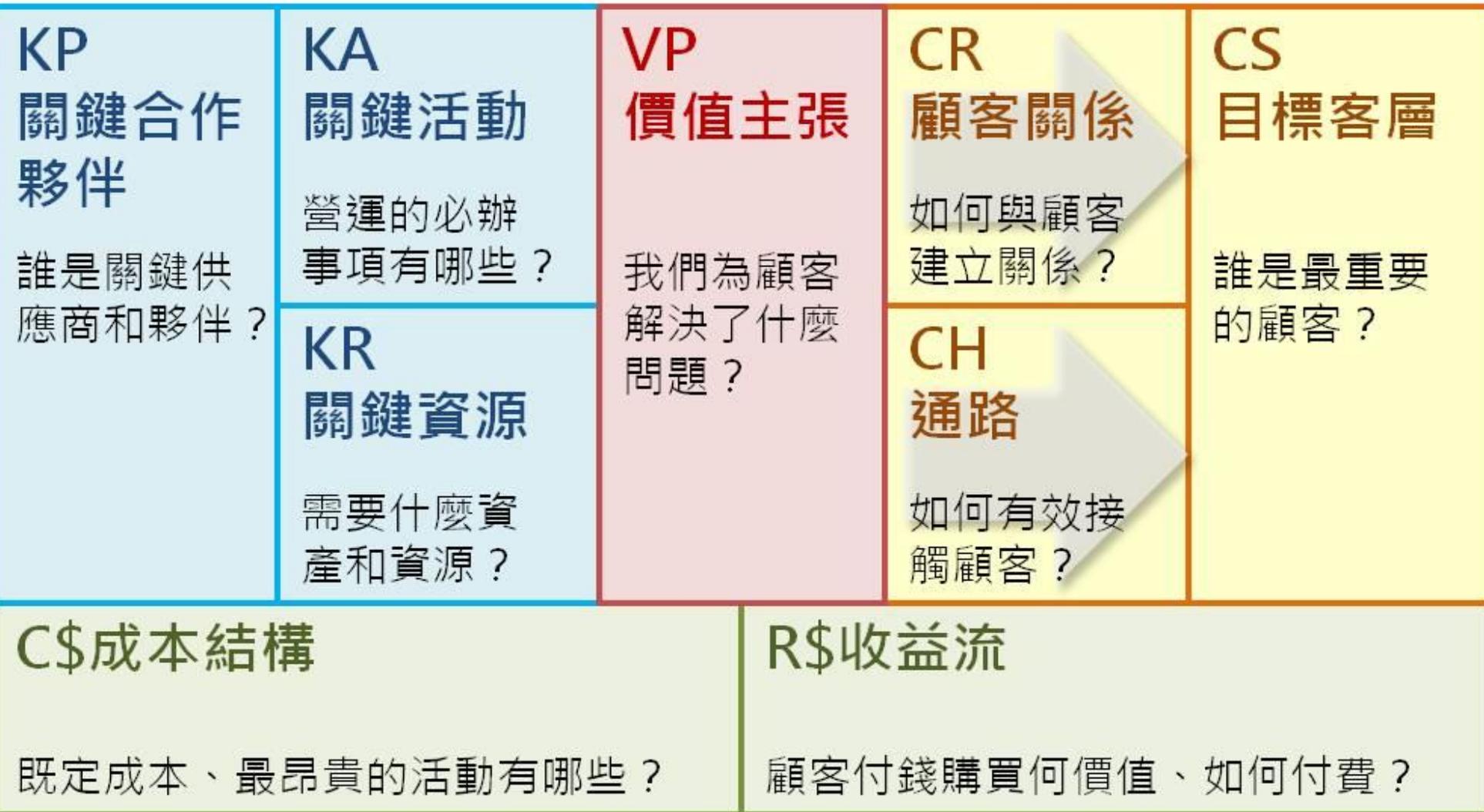
產品關鍵字

個人關鍵字

# 商業模式

為顧客創造價值





A close-up photograph of a computer keyboard. The central focus is a bright green key with the word "value" written in white lowercase letters. Surrounding it are several white keys: "caps lock" to the left, "A" and "S" above, "Z" to the right, "alt" and "option" below, and "control" at the bottom. The lighting is soft, highlighting the texture of the keys.

caps lock

value

尋求商業模式之前，  
先釐清顧客的價值主張，才是萬事的根本

# Value Proposition Design

How to create products and services customers want.  
Get started with...

## 價值主張年代

設計思考×顧客不可或缺的需求  
=成功商業模式的獲利核心



亞馬遜Amazon商業、策略、行銷暢銷書  
讀者4.5顆星熱讀推薦！18種語言譯本！  
《獲利世代》未能詳盡，卻絕不可或缺的關鍵思考工具

Alex Osterwalder、Yves Pigneur、Greg Bernarda  
Alan Smith\_著 Trish Papadakos\_設計 季晶晶\_譯





# 「顧客正為了什麼苦惱？」

---

創新機會的有效方法

# WHY X 5

其實，最簡單的方法之一是持續問「為什麼？」直到開始進入這個基本問題。例如：

- 你為什麼購買鑽孔機？（我需要鑽孔）
- 你為何需要鑽孔？（我要掛一幅畫）
- 你為何要掛一幅畫？（我想美化客廳）
- 你為何想要美化客廳？（我岳母上次來訪時，不經意地批評了家中擺飾，我不想再發生這種事）

# 痛點尋找

- 找出痛點、顧客的痛是你的未來
- 不想要的結果、問題與特性
  - 在健身房跑步很無聊
  - 每次做都不開心
- 障礙
  - 讓顧客無法開始進行任務或是拖累進
- 風險
  - 不想要的結果
- 將痛點具體化
  - Eg 排隊很浪費時間
  - 紀錄排隊超過多少時間是浪費



# 可以這樣問

- 為什麼覺得成本太高？是要花很多時間、錢還是心力？
- 哪些讓你覺得不舒服，是什麼讓他們沮喪、煩躁、頭痛
- 碰到的主要困難與挑戰是什麼？
- 是什麼讓你睡不著覺，在意的事情
- 持續的學習發問並 **具體化**





尋求快樂

避免痛苦

尋求希望

避免恐懼

尋求認同

避免拒絕

## WHY的轟炸機

近年來買過猶豫最久的東西

# 為什麼做這練習

- 練習訪談
  - 問出重點
  - 找出痛點
  - 找到快樂點
- 溝通
  - 有效的溝通
  - 肢體語言
- 找到機會
  - 找到為什麼會買?
  - 決策點



# 傳遞了什麼資訊到目標對象心中

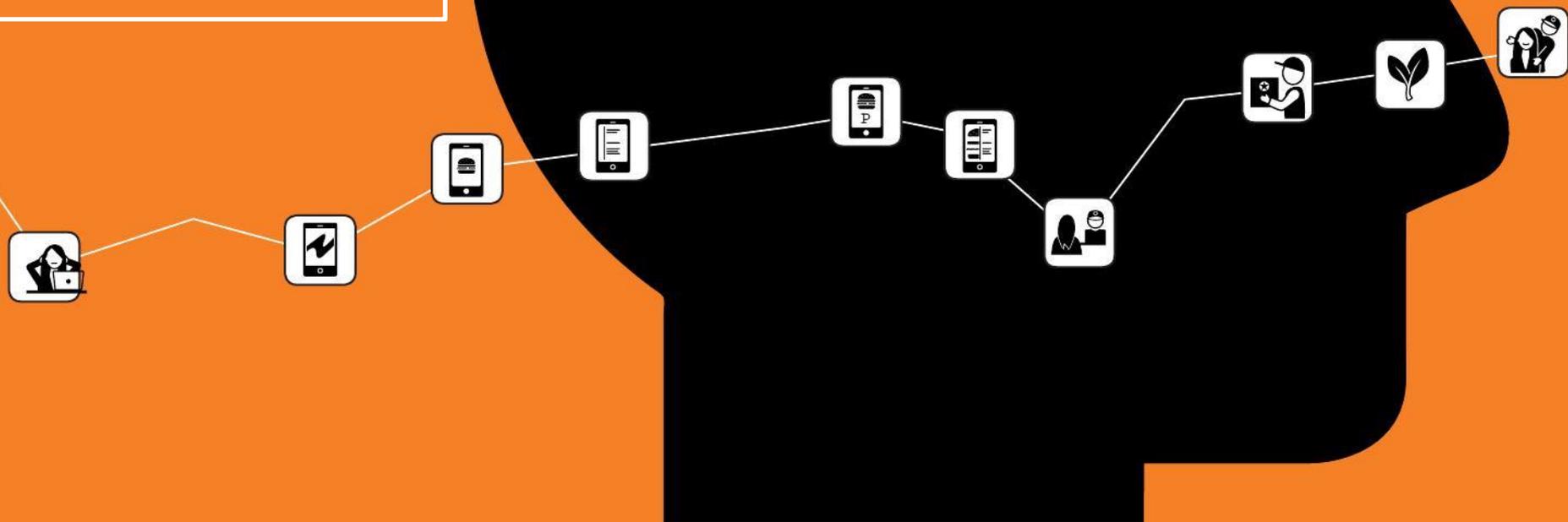


在設計創新服務的過程中，顧客旅程地圖方法，能為我們建立借鏡，讓我們自問組織及顧客為何為，以及其所為。

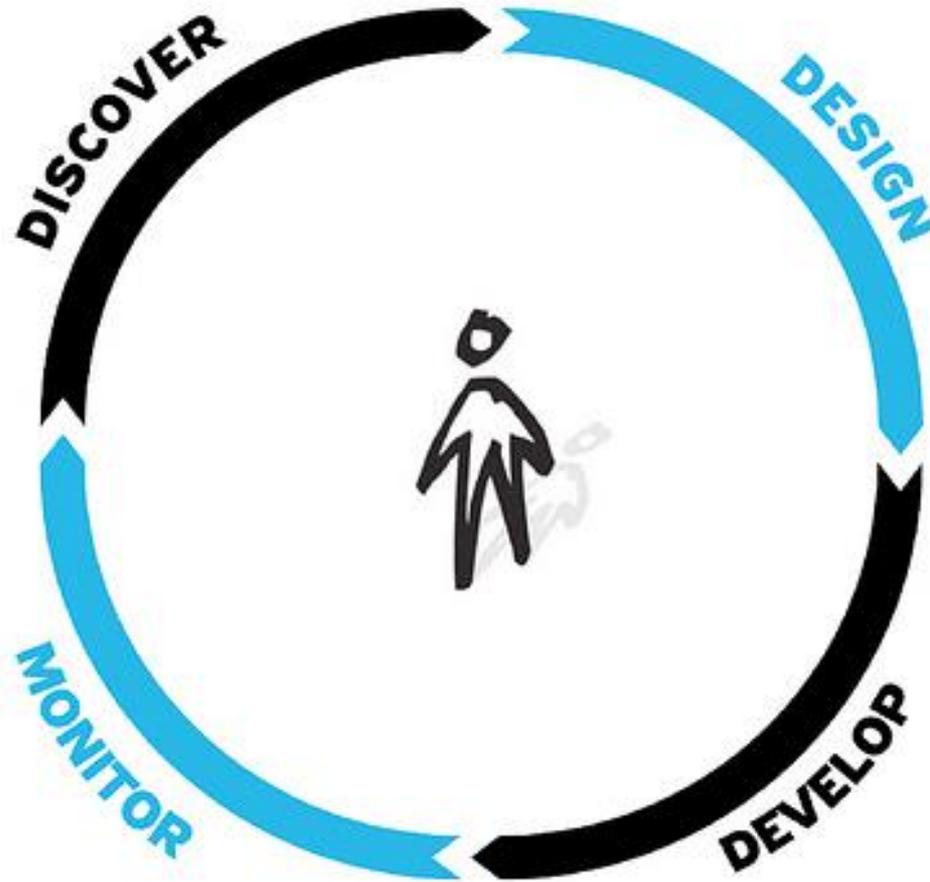
服務設計

# 顧客旅程地圖

工具與流程



# 服務設計&設計思考



# 傳遞了什麼資訊到目標對象心中





# 以自我介紹為例 談顧客旅程



我的產品/服務，能協助顧客創造哪些效益？

創造效益 Gain Creators

產品/服務  
Product  
Service

我的產品/服務特點



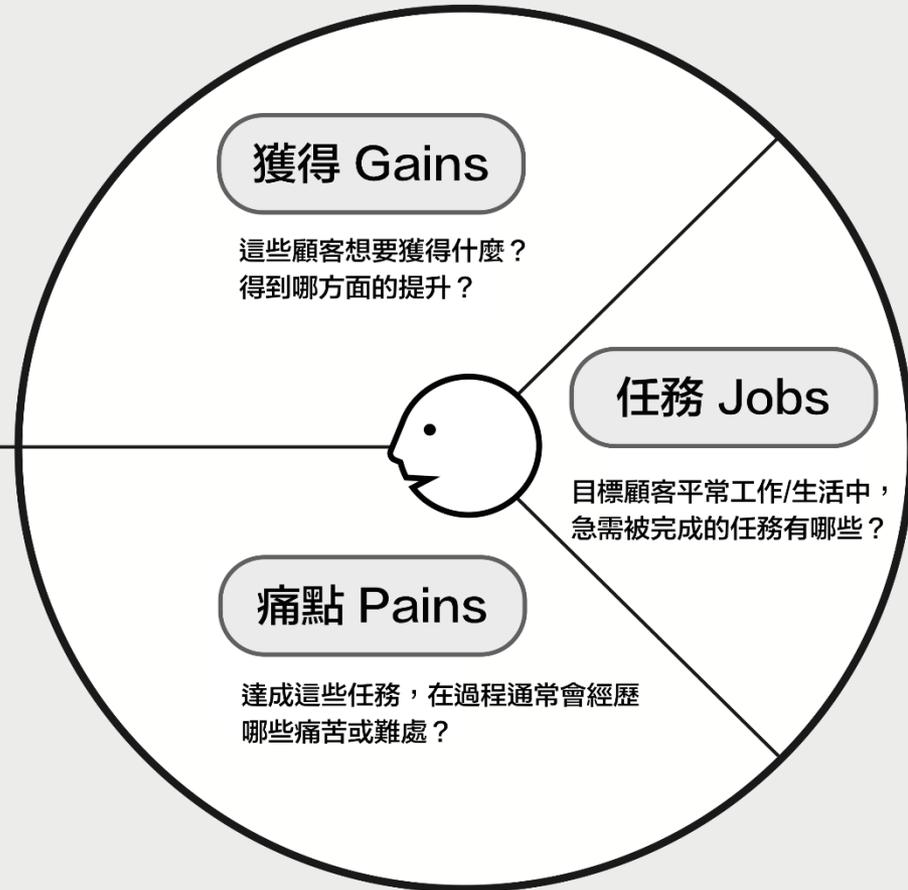
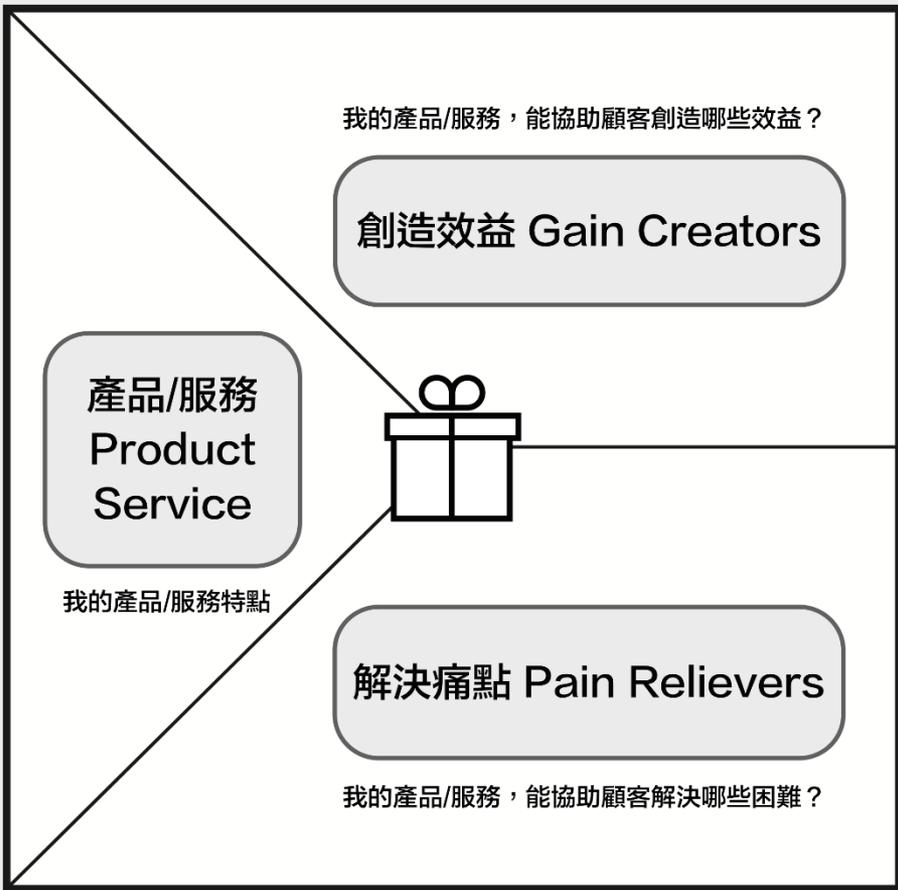
解決痛點 Pain Relievers

我的產品/服務，能協助顧客解決哪些困難？



這  
行

這  
四



# 顧客體驗流程-接觸點

- 接觸點檢核
  - 體驗前
  - 體驗中
  - 體驗後



# 購買旅程

發現需求

痛點與渴望

WHY

實體觀察法

訪談法/人物誌

產生興趣

產品特色

場景塑造

劇本導引法

互動

產生信任

遊戲化

SEO

UI

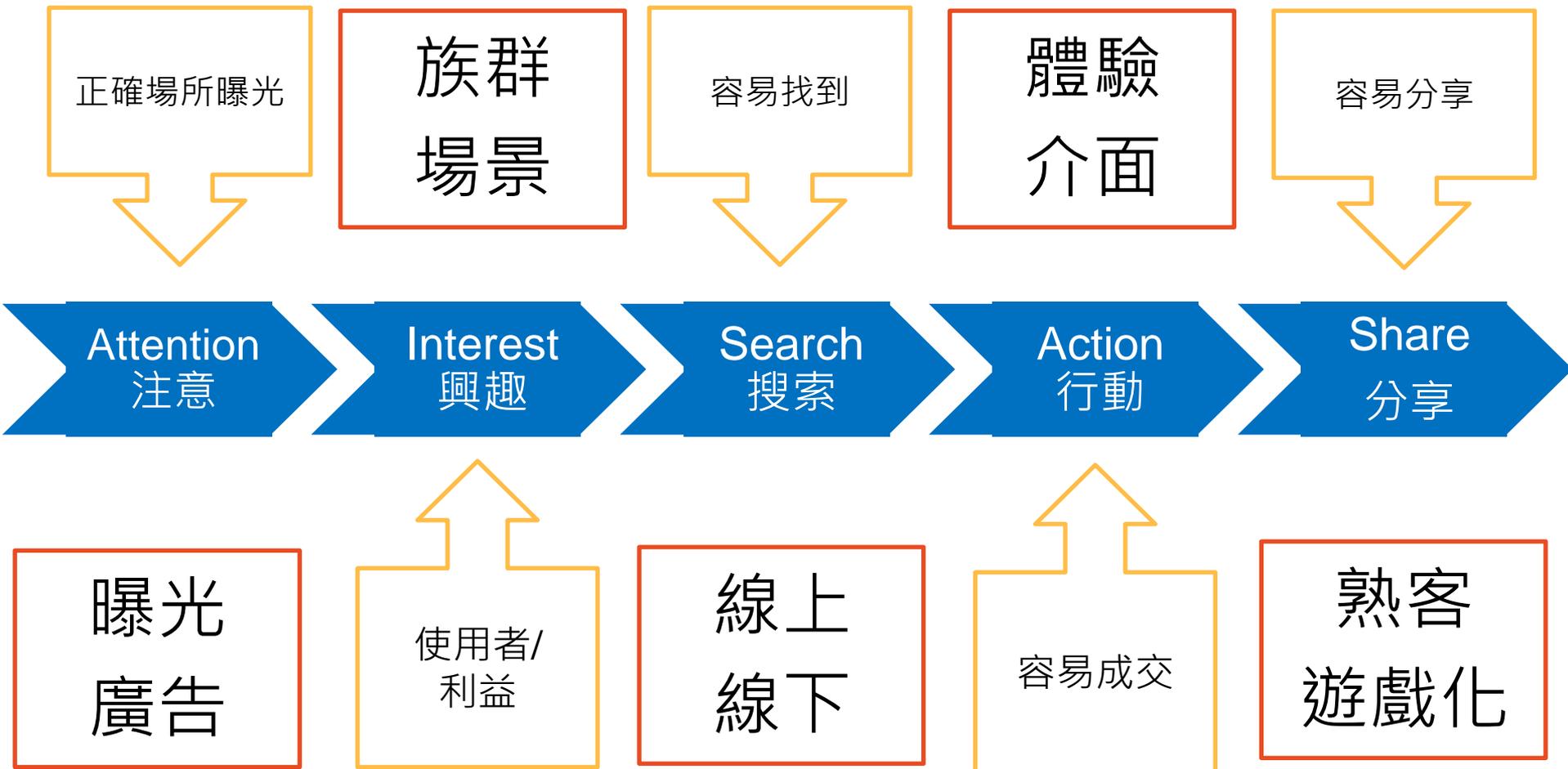
購買

時間/通路

服務旅程

UX

忠誠方案



Attention  
注意

Interest  
興趣

Search  
搜索

Action  
行動

Share  
分享



曹大任

追蹤 · 1月10日 ·

讚 分享

Chia Chien Liu、陳達達和其他 2.5 萬人

1,333次分享

17則留言

檢視另11則留言



Alfred Ang 加油。

Mac Tey, suddenly feel your face abit like him XD

翻譯年糕

讚 · 1 · 1月12日 18:51



吳里歐 你好可愛 😊

讚 · 2 · 1月12日 18:55



廖文瑄 Julianne Sung 原來如此^^

讚 · 1 · 1月12日 22:20



Eddie Yang 劉哲佑 你熱了嗎

讚 · 2 · 1月12日 22:52



Gloria Yen 徐瑞鳴受熱會膨脹哈哈

讚 · 1月13日 19:13

# 圖片、文字、影片

---

曾經

情人節那天，有個可愛的女同事  
來問我說 情人節那天 你有空嗎？  
我笑著回答 有啊

.....

.....

.....

小時候總以為  
早睡 早起 身體好  
是個口號罷了

長大後才發現....

PM跟PM2.5都會傷害工程師的健康  
只是一個是在公司內  
一個是在公司外

工程師最愛的飲料

茶裏王

喝一口...救回肝



# 幽默三階段

建構

推斷

解析

衝突

建構

推斷

解析

衝突



小矮人死因:過度操勞

笑

意料之外

與自身無關

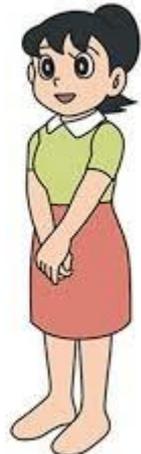
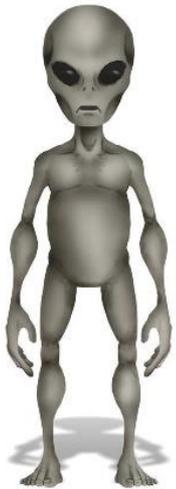
與自身有關

理解與重複

語言

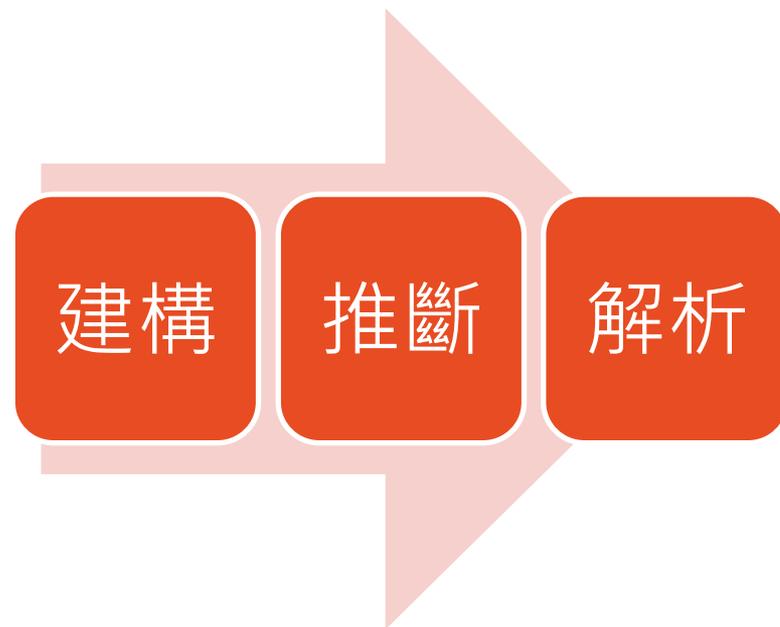
肢體動作

緊張後放鬆



# 搞笑的方法

- 建構故事情節
- 讓觀眾腦補
- 文化及背景引導
- 解構與分析內容



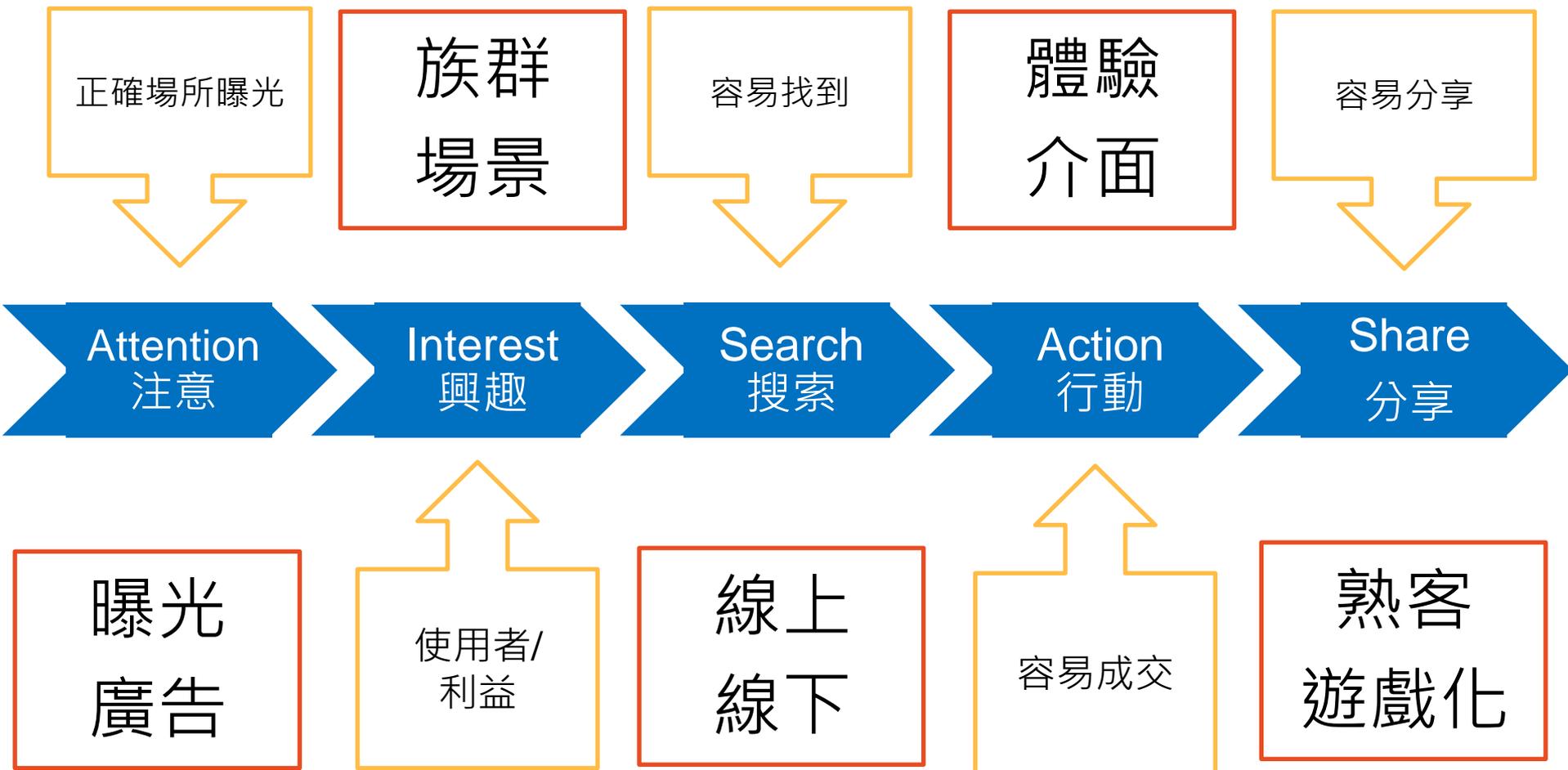
幽默 = 特徵 X 失諧 + 解困

**搞笑**只是符合市場的手段  
最終目的是**銷售**！

# 蔡哥

- 持續一致性
- 創造記憶點
- 特殊口語與姿勢





# 傳遞了什麼資訊到目標對象心中



# 行銷實作步驟-活動設計

定義行為

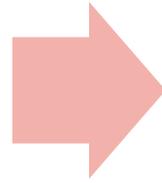
提升動機



提供觸發

簡化難度

確認目的



設定目標

定義行為



提升動機

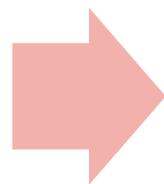


簡化難度



提供觸發

確認目的



設定目標

定義行為



提升動機



簡化難度



提供觸發

數據查核  
行動方針

資源盤點  
正負增強

了解困難  
尋找心因

內部觸發  
外部觸發

- 定義行為
  - 學員寫下好心得分享到FB
- 提升動機
  - 如何讓他很想要很想要很想要
  - 方式
    - 分享拿簡報
    - 抽獎
    - 限時優惠
    - 加入社團

定義行為

提升動機

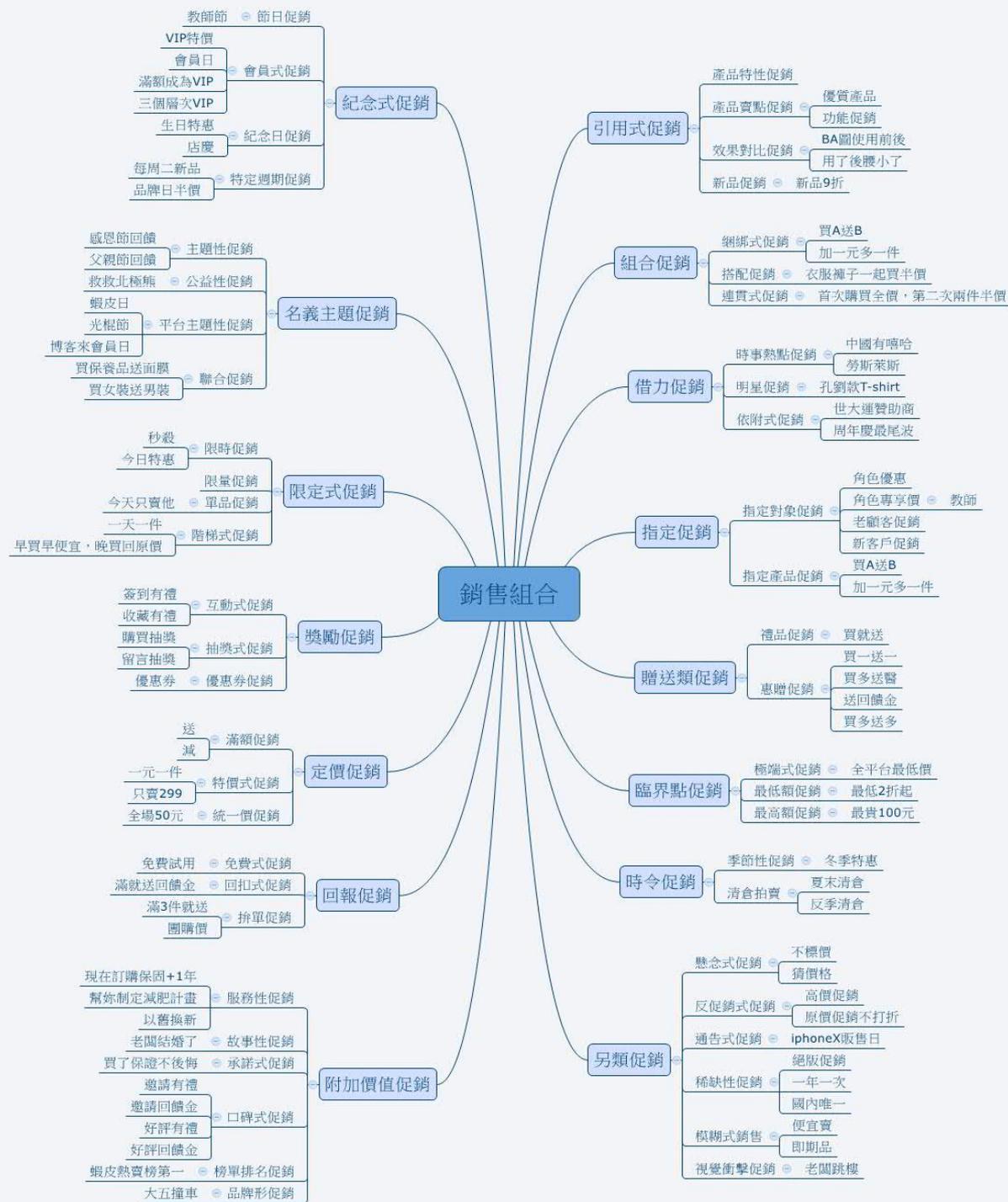
- 簡化難度
  - 如何讓他們更容易做到
    - TAG我寫一句話
    - 提供範本
- 提供觸發
- 如何頻繁的在適當時機請他們動作
  - 心得文是寫給老師看跟讀者看
  - 方式
    - 私訊大家改進的地方
    - 限時三天抽獎品
    - 限時三天給簡報
    - 有地方整理大家心得

簡化難度

提供觸發

# 銷售組合

- 新客戶特惠
- 老客戶優惠
- 老客戶朋友
- 新客戶朋友
- 買A沒買B
- 看A沒買
- 買A也喜歡
- A(職業)也喜歡
- KOL也用



# 傳遞了什麼資訊到目標對象心中



# 顧客旅程應用案例分享

---





感謝那些年的好朋友



自然主義

享瘦生活

# 達人會客室

今天中午12:10 咖啡達人Choma  
如何挑選適合自己的咖啡豆



Pink 黃金曼特寧

耶加雪夫

花神

喜拉朵

風波本

康崎

哈拉摩

布基蘇

盧碧欣度

克里

黃金曼特寧

LIVE



每日任務點數競賽

月冠軍現金一萬元

週週送獎品



1.加入會員

2.完成指定作業

3.即可獲得積點資格

跟著SNOW老師做運動

# 看直播，拿點數

- 5 點：直播後當天簽到
- 10點：直播活動中簽到
- 30點：提問互動
- 50點：完成任務
- 100點：與朋友一起完成任務

我就是  
要你給我打分數！

點數

看直播玩集點，跟著我們一起享瘦生活  
天天拿點數，周周抽好禮，月冠軍還有一萬元的獎金ㄟ~



# 週冠軍排行榜



A A 0 0 4 Vincent Li(940點)



A A 0 0 1 張筑槩(860點)



點數排行榜

何佳勳(740點)



A A 0 1 1 Pipi Chen(560點)



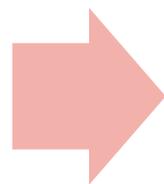
# 顧客旅程應用案例分享

— 詒詒八百食府

- 發現問題
- 數據化
- 盤點資源
- 同理執行



確認目的



設定目標

定義行為



提升動機



簡化難度



提供觸發

數據查核  
行動方針

資源盤點  
正負增強

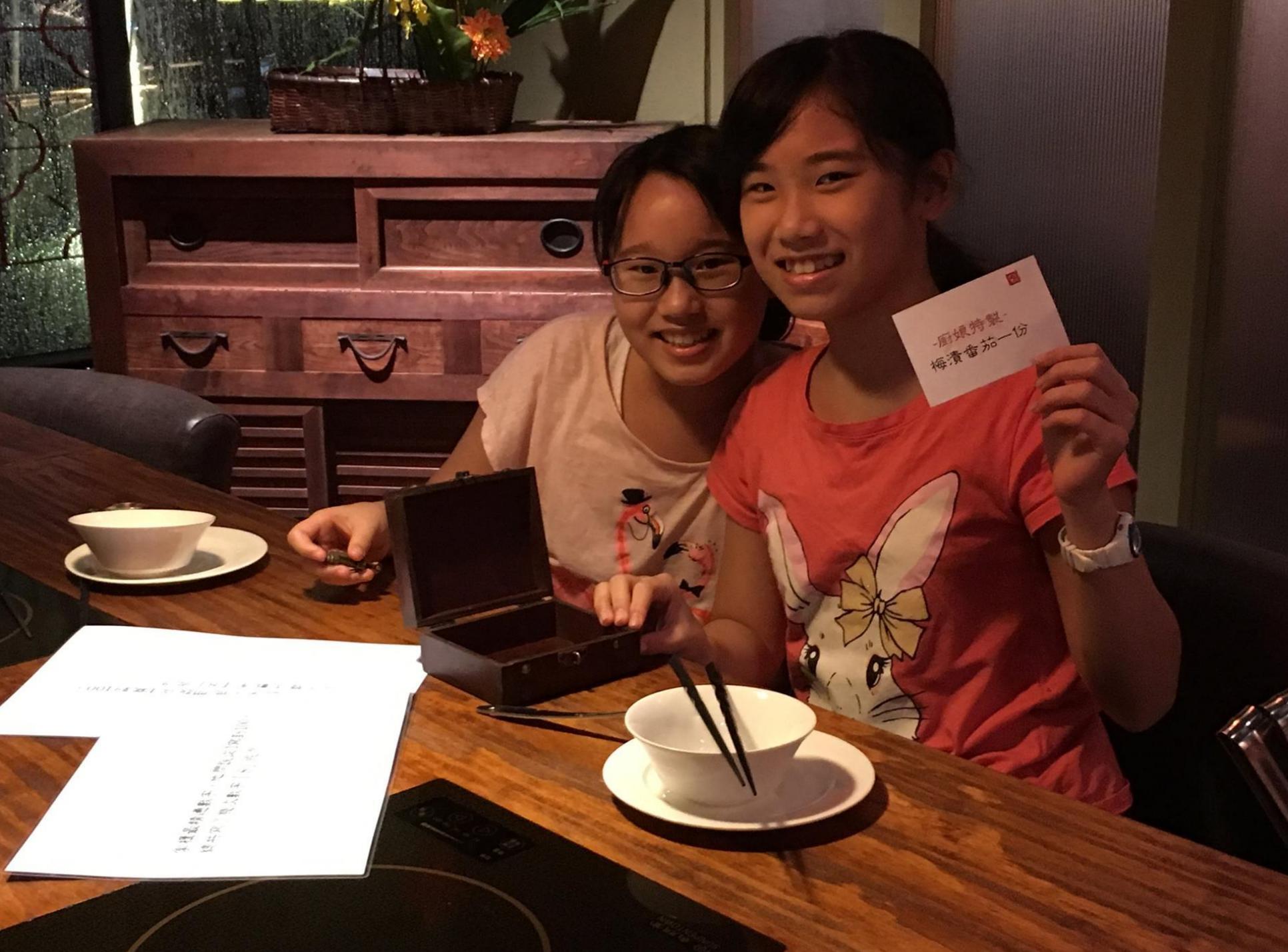
了解困難  
尋找心因

內部觸發  
外部觸發



# 八豆食府的藏寶盒

這是個八豆員外特製的解謎遊戲  
只要你解出員外的考題，將服務區的管家對管家，  
答對即可獲得藏寶盒鑰匙，打開員外為你準備的小驚喜。



厨娘特製  
梅渍番茄一份

本樓最特選秋菜 之 鴨 菜 湯 配 以 蒜 茸 炒 肉 片 及 豉 汁 蒸 魚 片

# 問題提問

# 一起用行銷改變世界

寫下你學到的三件事情

Skyman301 @Gmail.com

FB:何佳勳(Angle)

社團:行銷部落

