Part5:解析销售管理战术体系

•如何让渠道重视数据,利用数据,把业绩增长归因于我们!



5.1: 渠道需要什么样的数据



关键点

渠道重视什么?



渠道关注点(1):目标



业绩是渠道唯一任务,因此目标特别重要,是全部渠道工作的中心



第一位数据要求:指明目标

谁 + 考核指标 + 指标数量 +完成期限



渠道关注点(2):执行力



执行力是达成目标最大保障,

因此渠道特别:关注进度,关

注完成率,关注预期



第二位数据要求:完成进度

谁 + 指标数量 +完成率+完成速度+预期达成情况



渠道关注点(3):团队

好的销售可以一敌百,然而业绩从来不是一个人做出来的







第三位数据要求:团队表现

小组1=业务员1 + 业务员2 +业务员3+.....



渠道关注点(4):资源



打不下城楼,没人会考虑战士 枪打的准不准,跑的速度快不 快(提升质量)

团长第一时间想的是意大利炮 (加资源!!!)



第四位数据要求:资源数量与使用情况

可用资源总数,已使用比例,剩余数量,各团队分配



渠道关注点(5):训练



训练,额,似乎都是动手练没人 上文化课啊



第五位数据要求:策略指引

在培训上,数据的作用远不如销售话术,产品FAB

(Feature、Advantage、Benefit)輔销品、演练管用



5.2: 数据助力渠道的难点



问题在于,数据对渠道只是锦上添花

分公司	年度业绩	排行
A	15,000	1
В	12,000	2
С	11,000	3
D	8,000	4
E	7,000	5
F	6,000	6
G	5,500	7
Н	5,500	8
I	5,500	9
J	5,000	10
K	5,000	11
L	4,500	12
М	4,500	13

→首先,感谢公司领导英明指挥 其次,感谢总部政策大力支持 第三,感谢团队同仁一直努力

(谁来感谢一下报表呀喂!

感谢一下出数据的小哥啊喂!)



问题1:渠道根本不重视数据!!!

不就是出个销量数吗 瞎BB什么大数据 平时找你们要个数还要跑那么久

业绩是做出来的,不是算出来的!





应对思路1:找盟友,大家一起努力!

分公司	年度业绩	排行
Α	15,000	1
В	12,000	2
С	11,000	3
D	8,000	4
E	7,000	5
F	6,000	6
G	5,500	7
Н	5,500	8
I	5,500	9
J	5,000	10
K	5,000	11
L	4,500	12
М	4,500	13

并非所有的渠道领导都是自大的 经验主义者,找到重视数据作用

的人,大家一起做出成绩



问题表现2:渠道不信任分析建议



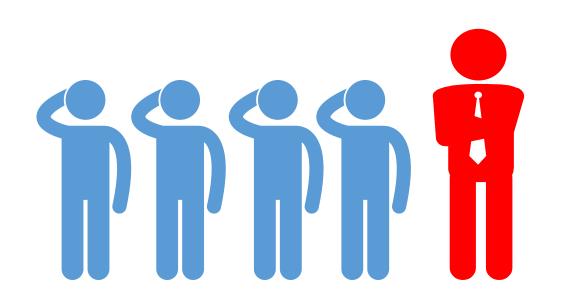
"谁给的建议?跑过几家店?办成过多少单?

做出过多少业绩?你懂市场不????"

实际上,质疑分析建议是常有的事



应对思路2:树标杆,让案例自己说话



销售们会质疑分析人员,却很少质疑比自己做的好的销售(他们最多抱怨自己 没人家条件好)

树立标杆比讲道理更有用



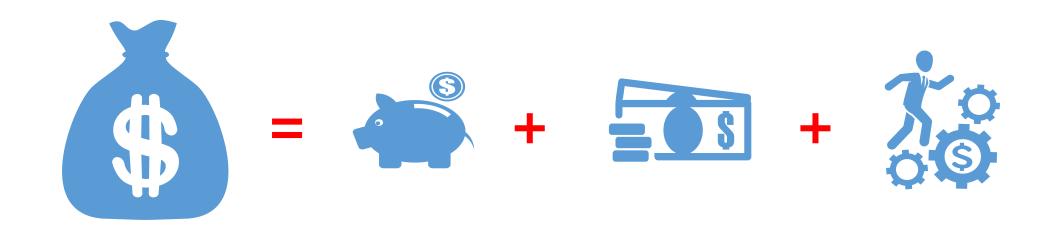
问题表现3:渠道只知道简单粗暴抓结果



销售管理关注目标,导致的副作用是唯目标论,不达标的当街爬一类的体罚往往压倒理智,不解决问题。



应对思路3:剖原因,量化业绩产出过程,找到改进点



分解业绩来源,找到过程中可改善的点,从源头下手



问题表现4:理论太间接,短兵相接时候用不上



"别扯虚的,就她,就这个姑娘,人家在门

口逛过,你有本事弄个数据把她搞进店吗?"



应对思路4: 寻方法, 将分析还原到销售场景中



分析师可以计算百分比,平均值,

但是输出的成果,应该具体到场

景中:他该介绍一个什么产品?

怎么介绍?用什么辅销品?讲什

么卖点?做什么动作?



问题表现5:战术太复杂,一般人学不会



如果当年学习好一点,可能他们 很多人就不会做销售了,低基础 素质导致太复杂的战术无法学习



应对思路5:勤总结,保留最简单直接的可用的方法



把分析融入到话术,操作步奏中,经常验证,保留最简单的方法,让人人可学可用



数据助力渠道本质问题:我们在为谁服务



我们不是服务坐在办公 室里吹空调的白领



我们服务的一线很苦,很累,很焦虑



数据助力渠道基本原则

- 1.找盟友
- 2.树标杆
- 3.剖原因
- 4.寻方法
- 5.勤总结

内重外轻,管用就行



5.3: 实战操作第一步, 找盟友



渠道重视数据的动力来源(1)

分公司	年度业绩	排行	目标值	完成率
А	15,000	1	12500	120%
В	12,000	2	12000	100%
С	11,000	3	12000	92%
D	8,000	4	8000	100%
E	7,000	5	5800	121%
F	6,000	6	6000	100%
G	5,500	7	5500	100%
Н	5,500	8	4600	120%
I	5,500	9	5000	110%
J	5,000	10	5000	100%
K	5,000	11	5200	96%
L	4,500	12	4500	100%
М	4,500	13	4500	100%

保住满堂彩的指标



渠道重视数据的动力来源(2)

分公司	年度业绩	排行	目标值	完成率
Α	15,000	1	12500	120%
В	12,000	2	12000	100%
C	11,000	3	12000	92%
D	8,000	4	8000	100%
Е	7,000	5	5800	121%
F	6,000	6	6000	100%
G	5,500	7	5500	100%
Н	5,500	8	4600	120%
I	5,500	9	5000	110%
J	5,000	10	5000	100%
K	5,000	11	5200	96%
L	4,500	12	4500	100%
М	4,500	13	4500	100%

改善不足



渠道重视数据的动力来源(3)

分公司	年度业绩	排行	目标值	完成率
Α	15,000	1	12500	120%
В	12,000	2	12000	100%
С	11,000	3	12000	92%
D	8,000	4	8000	100%
Е	7,000	5	5800	121%
F	6,000	6	6000	100%
G	5,500	7	5500	100%
Н	5,500	8	4600	120%
I	5,500	9	5000	110%
J	5,000	10	5000	100%
K	5,000	11	5200	96%
L	4,500	12	4500	100%
М	4,500	13	4500	100%

继续发力,力争上游



渠道重视数据的动力来源(4)

分公司	年度业绩	排行	目标值	完成率
Α	15,000	1	12500	120%
В	12,000	2	12000	100%
С	11,000	3	12000	92%
D	8,000	4	8000	100%
E	7,000	5	5800	121%
F	6,000	6	6000	100%
G	5,500	7	5500	100%
Н	5,500	8	4600	120%
I	5,500	9	5000	110%
J	5,000	10	5000	100%
K	5,000	11	5200	96%
L	4,500	12	4500	100%
М	4,500	13	4500	100%

改变落后面貌



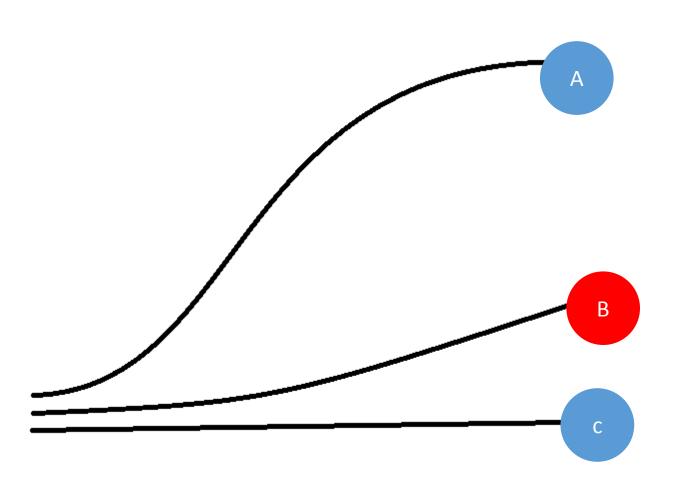
从态度上讲,选这种......盟友



选那些重视数据 主动与我们沟通 积极寻找答案 尊重我们的意见 不会甩锅给我们的



从发展趋势上,优选这种……盟友



优选有成长潜力的



从发展趋势上,优选这种......盟友

A: $0 \rightarrow 10$

 $B: 10 \rightarrow 60$

C: $60 \rightarrow 90$

D: $90 \to 100$

优选改善明显,有 潜力成为优秀的



与盟友确认具体工作内容,立项展开分析

分公司	年度业绩	排行	目标值	完成率
Α	15,000	1	12500	120%
В	12,000	2	12000	100%
С	11,000	3	12000	92%
D	8,000	4	8000	100%
Е	7,000	5	5800	121%
F	6,000	6	6000	100%
G	5,500	7	5500	100%
Н	5,500	8	4600	120%
I	5,500	9	5000	110%
J	5,000	10	5000	100%
K	5,000	11	5200	96%
L	4,500	12	4500	100%
M	4,500	13	4500	100%

假设我们选好盟友,准备开工

记得:立项!不是友情赞助,

而是树立一个明确的项目启动



5.4: 实战操作第二步, 树标杆



树标杆的原则:学习顶尖的,追赶眼前的

分公司	年度业绩
Α	15,000
В	12,000
С	11,000
D	8,000
E	7,000
F	6,000
G	5,500
Н	5,500
I	5,500
J	5,000
K	5,000
L	4,500
М	4,500

排行近的容易追赶 平均水平作为参照 理想水平逐步接近



分公司级树立整体标杆

理想标杆



追赶标杆



计算差距

计算追赶速度

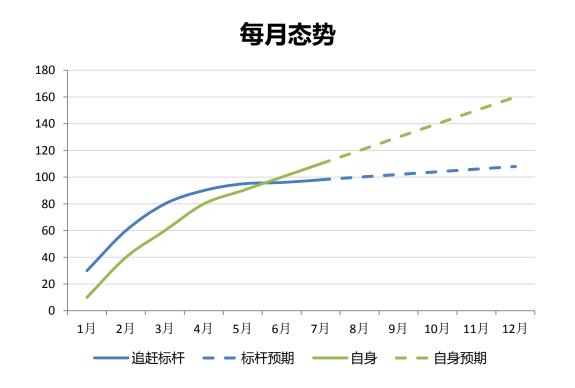
分公司级

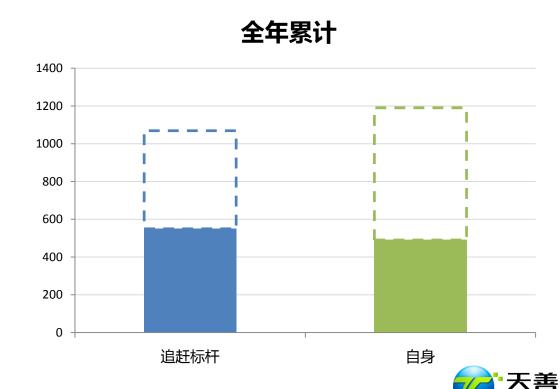




定期刷新数据,提示目标距离

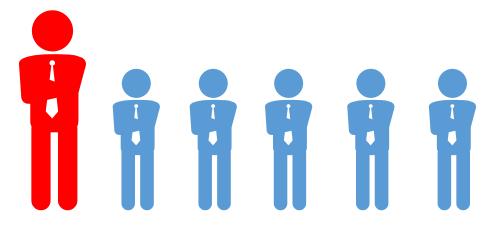
首先确认当前目标差距,根据最近一个时间周期内增长 情况预判距离(假设保持当前势头)





树标杆的原则:距离越近越容易学习





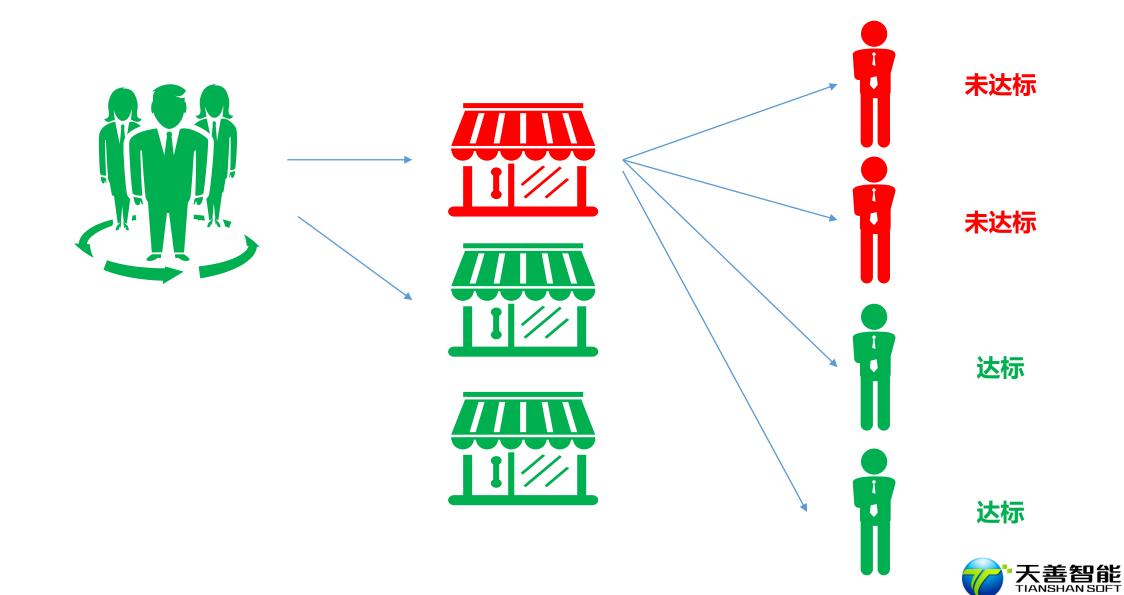
除了全国模范以外,要选择区域,团队标杆,便于学习,总 结经验,传播复制



分层级下发指标,具体到店到人,逐级落实

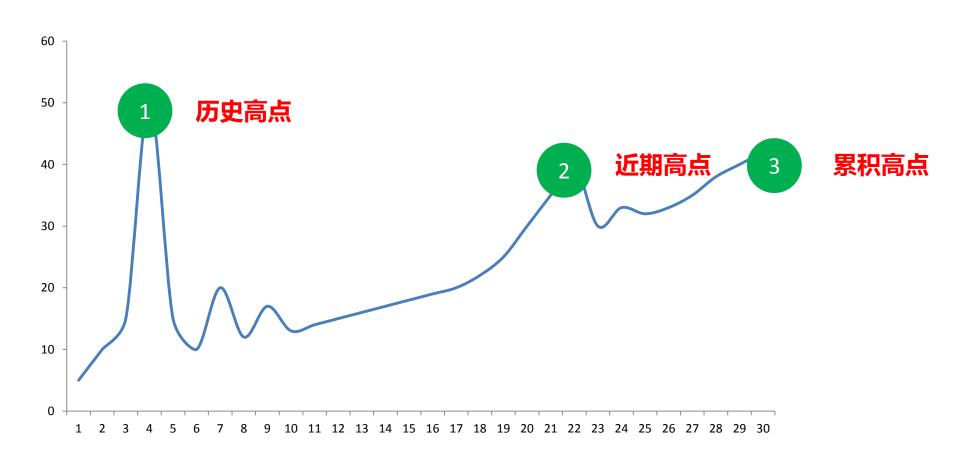
分公司级 门店级 个人级

逐级锁定问题点



树标杆的原则:设定小目标自我激励

分阶段设定小目标,可激励团队不断进步

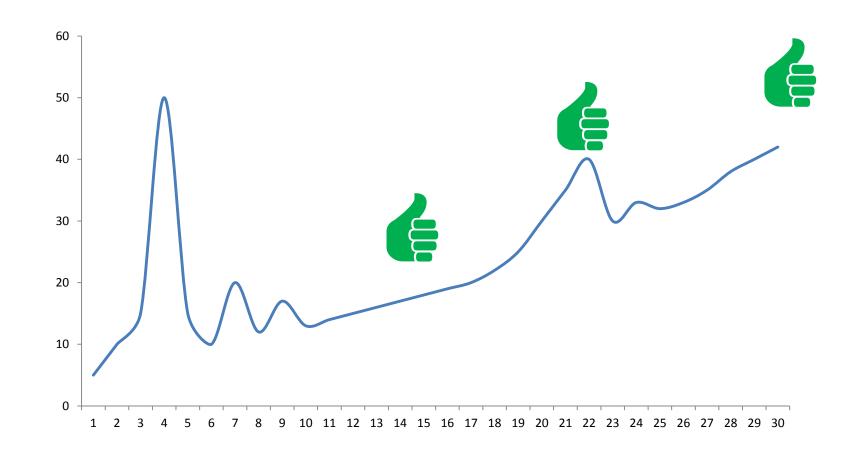




表彰短期达标行为,激励渠道进步

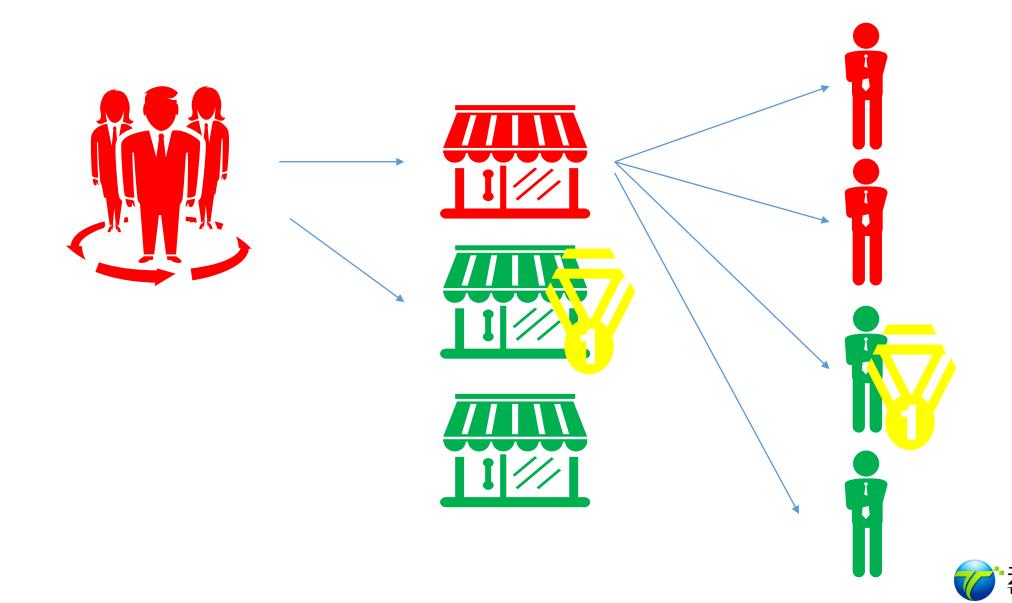








树立团队内部标杆,便于观察学习



对标-标杆表现,初步形成解决思路

通过对标,找到差距,初步形成思路,为下一步做铺垫





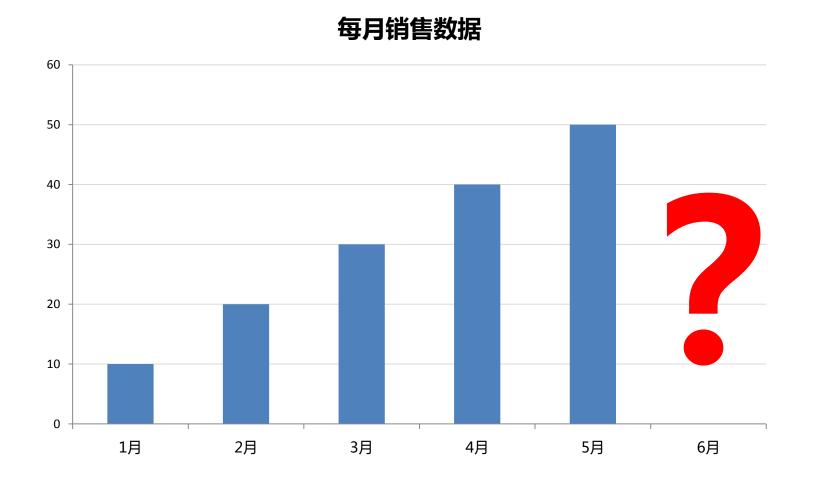




5.5: 实战操作第三步, 剖原因



6月销售会是多少呢?严格来说是:不知道!



拿着结果是预测

不出结果的!

要找原因!



销售收入的来源

销售收入=客户量*购买率*客单价



进一步的拆分

销售收入=(新客户量+老客户量)*购买率*客单价



从职责上看,渠道要更关注新客户

大多数公司,渠道负责拉新人,扩新客

新客户数量是一个硬指标,最容易考核和执行,



销售收入=(新客户量+老客户量)*购买率*客单价



老客户量=存量-流失,一般调动存量顾客,避免流失是市场部的职责(会员或促销负责),渠道可以帮忙打个电话邀约



从职责上看,购买率直接与渠道努力有关。

购买率与渠道有紧密关系:店面环境,销售技术,跟进力度都会 影响到购买率



销售收入=(新客户量+老客户量)*购买率*客单价



购买率另一个重要影响因素是促销,促销一般是市场部发起的, 然而渠道对促销的利用率,对最终的结果至关重要



从职责上看,客单价需要市场部与渠道共同努力

渠道起的是临门一脚的作用,正确引导用户,推荐产品组合,提 升客单价



销售收入=(新客户量+老客户量)*购买率*客单价



客单价主要依赖市场部努力,比如是否有足够产品线,是否有足够产品组合,是否铺货到位,渠道要起到引导作用



拆分原因,按顺序逐步展开

销售收入=客户量*购买率*客单价

拆分原因:

第一看客户量(有没有人)

第二看购买率(买没买)

第三看客单价(买的多不多)



参考指标1:客户结构

客户量=新客户+老客户(普通)+老客户(VIP)

重点关注新客户数量是否达标,老客户中VIP是否已使用



参考指标2:产品结构

销售金额(数量/占比)=A+B+C+D+E

与标杆对比,看自己是否没有把热销产品卖到位是否没有把组合销售做好



参考指标3:促销参与

促销参与度=参与用户/达标用户
还要计算潜力用户人数(临近达标条件人数)

让市场部去担心促销费用是否爆炸,渠道要尽可能利用手 头资源!业绩是唯一目标!



输出结论:到底是哪个环节有问题

第一看客户量:缺不缺人?缺什么人?

第二看购买率:买不买?买啥?

第三看客单价:为啥不买多一点?

进行对标的时候,找到最大的短板,与销售沟通,锁定关键问题,深入分析如何做出改进。



5.6: 实战操作第四步, 寻方法



问题1

没人了怎么办?



新客户,分析潜在客源

方法1:分析用户注册来源,查看目前哪个渠道用户来源

多,是否有渠道引流效果不佳。

方法2:做用户画像,分析易成交,高价值用户特征,总

结成新客户扩展操作指引推广至渠道。



新客户分析特别注意幸存者偏差问题

分析出结果以后,先反问:为什么是这些渠道容易转化? 为什么这类客户容易成单,其他类客户为什么不成单?

带着问题,至少和渠道沟通一次,了解业务场景以后再下结论,避免被误导



老客户,分析活跃名单

方法1:按消费情况分类(具体分法见下一章节),筛选出 潜力购买的老用户

方法2:按用户互动行为(如近期登陆网站,点击阅读服务

号推送信息),筛选出潜力购买的老用户

方法3:提示长期未到店,即将卡失效等易流失用户



问题2

不下单,不肯买,怎么办?



分析促销参与情况

针对有促销活动的月份,可采用该方法

统计渠道所辖范围内,各门店,团队促销参与率,输出符合条件却未参与活动用户名单。

统计临近达标却未达标用户数量,督促参与率不足的门

店、团队加大促销宣传力度。



分析新上市未购货顾客

针对有新品上市的月份,可采用该方法

统计活跃用户中未够新品用户。统计渠道管辖范围内,属于活跃用户,却未购买新品用户,输出名单给到渠道,帮助渠道了解可联系购货的用户,特别提示名单中VIP客户



分析补货规律

通用方法

针对日用消耗品,可采用该方法

计算顾客两次购买间隔。统计渠道管辖范围内,处于该进行补充购买,却未购买用户,输出名单给到渠道,帮助渠道了解可联系购货的用户,特别提示名单中VIP客户



分析热销产品潜力用户

通用方法

统计当月热销产品情况,如服务的渠道产品销售没有突出 热销品,则进行提示。

分析热销品用户画像,输出话术,帮助渠道识别热销品目标用户,推广产品



分析中档产品潜力用户

通用方法

渠道经常犯的一个错误,就是期望着高端产品打折销售,不会主动推荐中档产品(低档走量的产品随便卖,不存在这个问题),因此分析中档产品销售潜力,提示渠道引导用户购买中档产品,也能促成用户下单



分析二次购买路径

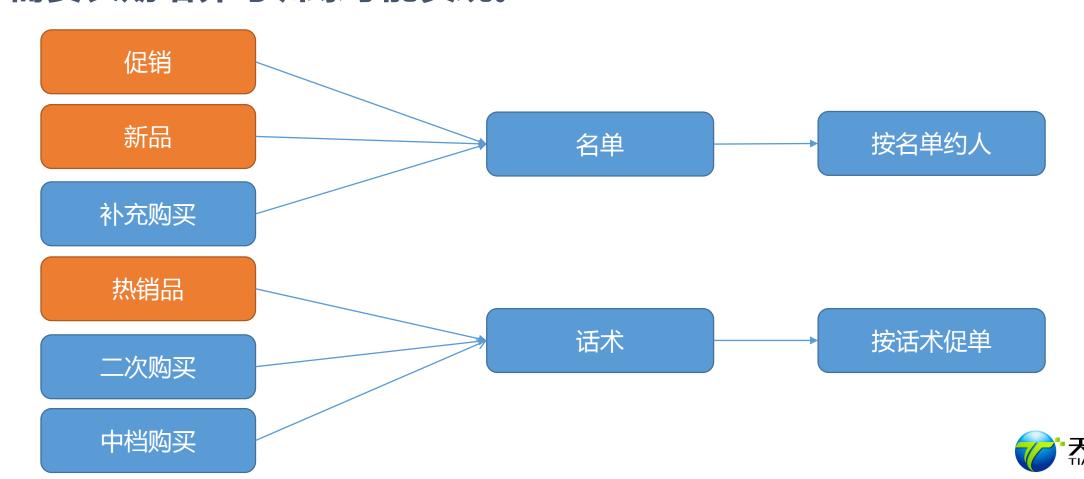
通用方法

分析用户购物路径(上次购买XX产品的用户,下次购物购买的品类是XXX),结合业务场景做成话术,提示渠道可向客户推荐XXX产品,促成交易



输出名单与操作话术

渠道本身更喜欢推促销品、新品、热销品,持续跟进顾客的习惯需要长期培养与训练才能实现。



问题3

单下的小,用户买的少,怎么办?



交叉销售情况

通用方法

按订单分析,产品关联消费情况(买A且买B),针对经常出现的组合,与渠道讨论,制作话术,推及渠道使用



增量销售潜力

通用方法

按客户等级分析,分析同一张订单上,购买A产品数量较多的客户与数量少的客户,两者属性,需求,客户等级的区别。找到规律后,制作话术,推及渠道使用



一点小疑问

问:为什么这一章节这么多分析方法,要放到最后讲??

答:因为渠道是可以无脑联系所有客户,无脑强推新品,促销品,热销品的(实际上他们也经常这么干),有没有精准分析关系没那么大。而且整个渠道一起无脑推一件事容易造声势,成功率不见得比精准推效果差。



一点小提示

问:那么精细分析什么情况下能起作用?

答:

1.指标直接落在业务员个人身上,每个人都得考核老客二

次购买,新客转化的时候(管理上不允许无脑)

- 2.电话营销(无脑打成功率太低太低,必须提升质量)
- 3.能点对点推送活动,真正实现精准化营销(不用造势)

进阶篇会有具体案例介绍



5.7: 实战操作第五步,勤总结



分三大环节,三个内容,观测是否有用

销售收入 = 客户量 * 购买率 * 客单价

- 新客户操作指南
- 促销名单

● 交叉购买话术

- 老客户跟进名单
- 补充购买名单

新品名单

● 增量购买话术

- 二次购买话术
- 热销品话术



有用的标准:投入使用有明显改善



优先关注对整体收入的影响 再看主要针对指标的影响



有用的标准:渠道有良好口碑



话术,名单,操作指引要在销售队伍中有好的口碑,大家说好用才是真的好



精练成功经验,修正不佳经验

给渠道的是精练的行动准则,不是分析报告







有可能的话,推基于移动端的数据产品











用更灵活的方式,吸引销售关注数据



今日销售冠军:韩淑颖

当日业绩:35780

当日心情:一不小心今天又第一了呢!



第二名: XXX 当日业绩 14560



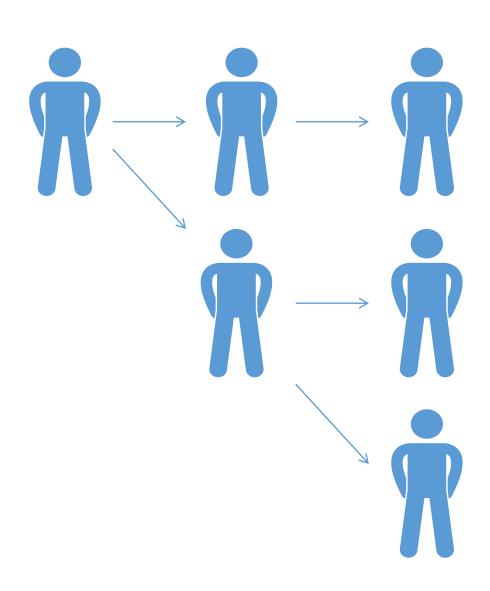
第n名:XXX 当日业绩 560 当日跟进客户数 1



倒数第一名:XXX 当日业绩 0 当日跟进客户数 0



复制,复制,复制



在一个区域,一次活动,一个团队中成功的经验可以铺开,增加受众,增加市场的认可



最终期望的效果

分公司	年度业绩	排行
Α	15,000	1
В	12,000	2
С	11,000	3
D	8,000	4
E	7,000	5
I	6,500	6
F	6,000	7
G	5,500	8
I	5,500	9
J	5,000	10
K	5,000	11
L	4,500	12
М	4,500	13

首先,感谢公司领导英明指挥 其次,感谢团队同仁一直努力 第三,感谢数据团队的全力帮助,我们基于 大数据分析全面加强经营能力......

(好吧,有可能做的还是报表,但是就叫大数据又咋样,这个方法也适用于业务线)



更多商业智能BI和大数据精品视频尽在 www.hellobi.com

数据分析 与挖掘案例分析与实践

包括数据分析与挖掘的步骤,数据分析理 论方法及案例实现



特邀讲师: 彭远权 腾讯高级数据分析师

爬虫架构演变、爬虫安装配置、爬虫对比、爬虫技能 介绍、爬虫宰例--以大众点评网站为案例讲解整个过程



案例示范、定义数据产品、网络萃取、数据分析 本课程将会进行Python爬取新浪微博实战演示











数据分析师

从规划思维到技巧套路 打造数据分析师中的offer收割机

统计学基础

高效整合知识体系,奠定数据分析基础

讲师:菜鸟数据(Olivia)

BI、商业智能 数据挖掘 大数据 数据分析

R Python

机器学习

Tableau

QLIKVIEW

Hive Hadoop

BIWORK

BAO胖子 seng

_{曹浩}贝克汉姆

