

19. 管理客製化和互動式溝通

任課教師：

課前猜猜看

facebook



以企業擁有的粉絲
人數為指標，猜猜
看哪些企業進入
Top 20 ?

BUSINESS THE SOCIAL MEDIA LANDSCAPE

現今在衡量企業規模時，
除了損益表和現金之外，
也必須將掌握**網路社群的能力**納入考量



來源：Top-bussiness-degree.net

大綱

- ✘ 前言：銷售天后
- ✘ 人員銷售的特色
- ✘ 人員銷售的過程
- ✘ 業務員的管理
- ✘ 網路行銷的本質
- ✘ 網路行銷組合
- ✘ 其他直效行銷



前言：銷售天后

知道她是誰嗎？



莉菁

在夜市練出超級銷售技巧
成為東森購物臺的王牌
被媒體封為「銷售天后」

一、人員銷售的特色

✦ 人員銷售(personal selling)

- 透過人員溝通，以便說服他人購買的過程
- 在公司內銷售（如電話行銷人員、專櫃人員、店員）
- 在公司外銷售
- 從事人員銷售者，俗稱業務員



二、人員銷售的過程

發掘潛在顧客

事前準備

接觸顧客

介紹產品

追蹤與服務

促成交易

處理異議

三、業務員的管理

確定銷售目標



決定業務員的任務、人數及組織



招募與甄選業務員



訓練業務員



激勵業務員



評估業務員

四、網路行銷的本質

直效行銷 (direct marketing)：以非面對面的方式針對個別消費者進行雙向溝通，以獲得消費者立即回應與訂購的推廣方式。

其中一種

網路行銷 (internet marketing)：以網際網路進行銷品設計、訂價、推廣與配銷的一系列行銷活動。

五、網路行銷組合

✘ 網路行銷的產品

- 產品數位化
- 服務流程標準化
- 產品與服務人性化
- 網站環境具親和力

產品有以上特性較適合在網路上銷售。也就是，

- 線上的交易成本較低
- 取代傳統交易模式的可能性較高

六、直效行銷

✦ 直效行銷 (direct marketing)

- 針對個別消費者，以非面對面的方式雙向溝通，以獲得消費者立即回應與訂購
- 種類

郵購和型錄行銷

電話行銷

電視和廣播行銷

網路行銷