



小暖访谈

对话
③ 代销者

王小暖,专注于彩票营销培训,深耕于实体店营销领域;旨在为代销者开拓思维、教授方法,帮助规范运营、提高销量;为全国各省市中心培训数百场,为近万名代销者提供线上培训,为广大代销者提供更多营销“干货”。

本报特约王小暖撰稿《小暖访谈——对话代销者》。

对话天津体彩代销者张菁菁——

津门“投等奖”的头等客户管理诀窍

在彩票界,能中头等奖是凤毛麟角。对天津的购彩者来说,中过头等奖的也不多,但不少购彩者一定听说过有家彩票店叫“投等奖”旗舰店。这家店之所以叫“投等奖”,不仅仅是货真价实地中出过大乐透一等奖,更重要的是店主秉持“敢投入才能中头等奖”的理念——通过高投入营造舒适温馨的购彩环境,从细微之处提升服务质量,让购彩者更愿意在“投等奖”期待头等奖的到来。

张菁菁,天津市和平区的体彩代销者,“投等奖”旗舰店店主,自2012年开始经营体彩实体店,带领门店连续多年获得天津市优秀网点称号。“投等奖”旗舰店是目前天津市最大的彩票店之一。本期对话,张菁菁分享了彩票经营中针对优质客户的管理诀窍。



张菁菁



“投等奖”旗舰店的即开票陈列

用做生意的头脑做彩票销售

张菁菁的“投等奖”旗舰店位于天津市寸土寸金的核心商圈位置,店面装修、室内布局、销售人员筛选等各个环节也绝不马虎,在众多彩票店中极具特色,显得与众不同。正因如此,该店被同行们戏称“投等奖”有三大怪:一是店面大、房租高,二是把即开票卖场当成“商场”卖,三是店内不设走势图。每当面对“三大怪”疑惑的目光,张菁菁总是带着天津人特有的微笑说:“不怪不怪,顾客喜欢就好!”

“让顾客喜欢”并不是容易实现的。对于很多彩票店主来说,经

营彩票店就是一份职业、一种营生,而对于在其他行业也做的小有成绩的张菁菁来说,却有着更深的理解,从刚刚进入彩票行业那天起,她就便把彩票当成一种事业,从做市场的角度来经营彩票店,按她的话就是“用做生意的头脑做彩票事业”。

“以便利性为核心”,是纯粹的经营之道,对购彩者来说,显得尤为重要。商业繁华区人口密度大,流动人口多,又是高收入、高素质人群的聚集地,包含着购买彩票潜力最大的群体。如何激发购彩的潜力,便利性是核心。张菁菁正是

参透了这一点,她才下决心把“投等奖”旗舰店开在最繁华的商圈内。她的经营有自己的诀窍:高频游戏下市后,她及时调整策略,重视即开票的销售,沿街一楼全部按照商超货架模式进行陈列,每天的即开票的营业额就能达到一万多;在购彩氛围上下功夫,专门设立玩法专区,把走势图全部搬到二楼贵宾室,让喜欢电彩玩法的顾客少受干扰,专心研究,享受中奖的快乐。这一个看似平常却很实用的招数,带来的是稳定的购彩群体。虽然房租比较高,但性价比也是最高的,值!

竞彩小白也能成为营销专家

在彩票行业,如果说即开型彩票和乐透型彩票是压舱石,那么竞彩就是动力十足的助推器,决定着彩票店发展的速度和高度。张菁菁说:“很多彩票店业主要么是球迷,要么喜欢体育,与他们相比,我自己一不看球,二不懂球,除了会打彩票,纯粹是一枚活脱脱的竞彩小白。”不过,这肯定是过于谦虚了。她嘴上这么说,实际上她是在鼓励自己,暗下决心,要在竞彩上发力,实现由小白到专家的蜕变。

张菁菁认为,不懂球但一定要懂竞彩。竞彩是一个颇有技术含量的游戏玩法,喜欢竞彩的人一般都喜欢研究,对投注比赛的双方有各

自的看法和评价。作为彩票店主,也应该多花些心思去研究,最好具备同顾客能有简单沟通交流的能力。不服输的张菁菁,刚开始硬着头皮去找当天热门赛事的有关资料,看不懂,就先背下来,实在不明白,就甘当小学生,虚心向购彩者请教。张菁菁还经常以“小女人”的人设,时不时“打扰”一些老顾客。就这样,一来二去,经过一段时间的恶补积累,竞彩小白实现了华丽转身,既丰富了自己的竞彩知识,也提高了店里的知名度,同购彩者的关系更加融洽了。

张菁菁认为,销售好竞彩一定要回归彩票营销的本质。她常说:

“竞彩专业知识虽然不是我的擅长,但可以从公益彩票的角度出发,做好客户拉新、维护,实现销售额的持续增长。”在“投等奖”旗舰店内,顾客进进出出,络绎不绝,销售员用标准话术进行推荐引导,好多购彩者成了店里的常客——理由很简单,用大家的话说就是:这里环境好,服务好,我愿意来。在二楼的竞彩VIP专区里,水果、饮料常备,比赛资料、推荐分析一应俱全,客户沙龙不定期组织,每逢重要比赛时候都有直播看球,重要节假日有精美礼品赠送……正是这些点点滴滴的浸润,竞彩销量随之水涨船高就成为了必然。

用积分制留住优质客户

哪些人是优质客户?多数店主会说“舍得大投入、不差钱”的是,并且总是抱怨“客户少,优质客户更少”。当把这个问题抛给张菁菁的时候,她的回答却很坦然:“购彩大户当然是优质客户,但我更看重那些相互信任度高、长时间持续购彩、能够老带新的客户。”“投等奖”旗舰店留住优质客户的诀窍是什么?张菁菁故弄玄虚地说:“没啥,也就用了一招积分制!”

对于“积分制”,大家应该不陌生,尤其在零售行业早已不是新鲜事,很多商家用得得心应手,不过在彩票店用的相对比较少。“投等奖”旗舰店既然也用“积分制”,况且成为张菁菁的诀窍,到底有哪些过人之处呢?这个疑问在张菁菁和她的店员日常经营中找到了一些答案:每当有顾客进店购彩都

会及时提醒“请务必保留好彩票,可以兑换本店积分,有精美礼品赠送”,让每一名购彩者都有VIP客户的尊崇感;定期更新礼品目录,红红火火、热热闹闹地颁发兑换的礼品,让每个客户都有参与感;把积分制作为联络客户的纽带,保持温度与频度,若有客户较长时间没有进店购彩了,店员就会主动联系客户,嘘寒问暖,让客户感受到亲切感。这些并不是张菁菁诀窍的全部,但足以值得大家学习借鉴。

谈到未来的发展目标时,张菁菁非常谦虚地说:“我的目标就是让所有客户都有家人朋友般的尊崇感、参与感和亲切感,并且正在着手升级积分管理系统,用高科技手段提高服务水平。”没有豪言壮语,没有自我满足,只有把服务客户放在心里,落实到实际行动中。

寄
小暖语

1.把彩票首先当作一种“普通商品”来卖,把“卖给更多的人”当做首要任务,就能拓展思维,就能主动营销,就能卖出花样来。

2.客户哪里来?是从店内的陈列展示留下来,是从销售过程中的一言一行积累来。不忘初心,坚守自己的“生意经”,会走出一条独特坚实的优质彩票店发展之路。