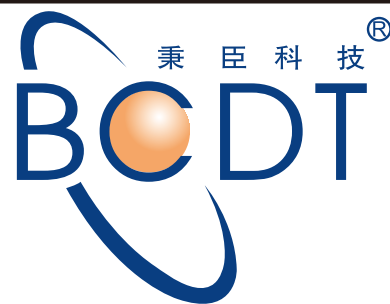


秉臣汇

BCDT INSIDE NEWSLETTER

2017年7月 总第75期



秉臣科技（北京）有限公司
BCDT (BEIJING)CO.,LTD



站在客户的角度思考

公司新上了一套CRM系统，也就是客户关系管理系统。在选用到底是哪家产品这个过程中，我参与了其中的几个重要环节。

这里面有一个很有趣的现象。

公司上马这套系统的主导因素是什么？经过几轮的讨论，大家达成共识，“是要增强客户的粘性，是客户对秉臣经营的产品有重复购买的意愿。”

以上是我们的终极目标，那么在实现这个目标的过程中，在很重要的一个环节里，就是积分使用的便利性问题上，很难做到“两全其美”。如果使用者要是图省事，必然会导致客户在积分兑换时的麻烦。同样，如果客户在积分兑换的时候能够随心所欲，品种繁多，那必然造成操作者和设计者的繁琐。

最简单粗暴的方式，买一套软件，稍作修改，然后把客户往里一装，折扣和积分兑换就两个原则，或者打折，或者把积分折成钱。那么就要回到我们的第一个问题，我们上马这套系统的初衷是什么？“客户关系管理系统”。今天，我们更应该称之为客户关系“服务”系统，或者是客户关系“维护”系统。

我们只有把自己当成顾客，自己站在顾客的角度上，试用这套系统给自己带来实惠，并且在使用中便利，实惠+便利的目标是留住顾客，如果要顾客一遍一遍研究、算计才能够搞明白到底能给自己带来哪些好处，现如今时代，按照我们的消费群体来分析，估计会跑掉大部分人。

在我们的门店销售环节中，站在客户的角度去做销售，这一点不费解，通过店员与顾客的探讨和聊天过程中，了解顾客的使用习惯和需求，我们参考顾客的实际需求推荐合适的产品，最终整个销售顺畅而不生硬，这是一样的道理。

在任何一个部门对内外打交道的过程中，都有机会令我们可以“站在客户的角度去思考”，大家不妨试一试。

—郭光硕

RIMOWA TOPAS 运动箱

RIMOWA向您推荐TOPAS Multiwheel®运动款旅行箱。它的容量为89升，内部深度为43厘米，相比RIMOWA其他标准款旅行箱，RIMOWA TOPAS SPORT为额外的运动设备提供了更充足的空间，让您尽享运动乐趣。



RIMOWA 2017 炫彩今夏

RIMOWA Salsa Air系列今夏带来五种不同缤纷色彩供您选择，极小的净重，让旅行变得更加轻盈。优秀的稳定性以及Multiwheel®系统带来的全方位移动滚轮，更造就了旅行中的极致享受。以上为您呈现的，是 RIMOWA Salsa Air 冰蓝色，净重3.2公斤，容量65升。



RAY&CO.寻找小小艺术家

小RAY在北京芳草地LG2中庭广场准备了不少游戏和惊喜给宝贝一个愉快的夏日体验。

清新的树屋里住满了色彩明艳的主人公，McNeill书包、Step by Step怪兽包，还有Faber-Castell辉柏嘉各系列画笔，让整个中庭都充满了童真的梦幻。超高颜值，近距离观察也美美哒，难怪小朋友们都喜欢。

转魔方，智能拼图，比速度，拼智力，孩子玩得不亦乐乎。其中宝贝们最喜欢的是在小小的画布上创造只属于自己的世界，连家长们都围在一起探究Faber-Castell辉柏嘉画笔的奇妙。细腻丰富的色彩，培养孩子对绘画的兴趣，可拼砌的造型，训练孩子动手组装能力。小小画笔，引发孩子从平面到立体的全方位创造力。难怪平时那么活泼好动的宝贝都静下来描绘自己脑海里缤纷多彩的世界。看我专注绘画的眼神多迷人树屋里McNeill书包和Step by Step怪兽包也是人气颇高时尚的外形让宝贝们爱不释手。

超舒适的背负体验让孩子背上去就想带走，McNeill醒目的反光条设计让孩子在夜间或者雾霾天气行走时更加安全；经多重检验，安全耐磨的材质，不含偶氮化物、镉和天使尘等有害物质，让家长放心给孩子背上。



RAY&CO.翠微店开业

北京翠微百货店于7月16日正式开业

地址：北京市海淀区复兴路29号翠微百货A座4层33号店

电话：010-010-88275210

邮箱：rc.bjcw@bcdt.cn



RAY&CO.上海静安嘉里店

上海静安嘉里中心

地址：上海市静安区南京西路1551号4楼P4-n4-05

邮箱：rc.jajl@bcdt.cn



FATHER

投稿人：伍毅明 广州友谊环东店

“

他是一座大山
小时候坐在他的肩头
总能看到最美丽的远方
他一直担起重担
让儿女从小活得轻松安然
岁月把你的脊梁压弯
唯有你的意志
千磨不变
挑起全家老少的的一生重量
他的爱像是一杯浓茶
始苦终带缕缕清香
父亲 啊 你是一首深沉的诗
儿女默默的在读
谢谢你献给我们的一片晴暖
(祝：父亲节快乐)



哈尔滨卓展RIMOWA案例分析

投稿人：王文亮 哈尔滨卓展店

时光流逝，很快迎来了上半年的最后一个月，我们大家都努力，为上半年的任务努力着，希望上半年有一个完美的收尾。随着高考和中考的相继临近，也很快的进入了学生毕业季的旅游旺季，我们着重对进店的顾客进行了了解，对陈列进行了调整，更加鲜艳和青春靓丽，一方面可以吸引年轻顾客，另一方面可以迎合阳光明媚的夏日情调。本月商场总体比较萧条，但是我们的举措还是收到了一些成效，吸引了顾客的目光。

十一日，天气晴朗，空气很好，午后有几位美女穿着很清爽，来到店里打算了解下旅行箱。首先顾客被我们的陈列所吸引，顾客经常去国外旅行，也去过国外很多RIMOWA的店铺，顾客觉得颜色很丰富，感觉款式很齐全。我很亲切的让几位把随身的手提袋放在妥当的位置，并且给顾客倒上几杯水，这样可以让顾客轻松愉快的倾听我的介绍，详细的了解我们的行李箱。通过攀谈，我了解到这几位是亲友，其中一位是高中毕业的学生李同学，想出国旅行，打算购买一个托运的行李箱。我和李同学打了一个招呼，并且跟李同学介绍了一下我们行李箱1898年创办行李箱公司，大概分为两个大的系列，很有代表性的铝镁合金材质行李箱，它是1937年根据飞机的材质和设计灵感制造的，另外新型聚碳酸酯材质的轻便以及靓丽颜色和外观。从谈话中我察觉李同学更倾向于轻便和性价比，家人也都建议她选择个轻便的行李箱，首先李同学已经有一个登机箱，她一直强调希望能轻松的出入机场，其次她此次旅行可能要购买很多商品，所以希望从各个方面减轻重量。听取了客户的需求，我认真的向顾客介绍了我们的AIR系列超轻旅行箱，不仅轻便，而且坚固耐用，柔韧性好，外观时尚美观，给她展示了内饰和外观，同时看了我们宣传彩页和IPAD上的明星同款，并且在试衣镜面前比较了颜色后，家人和她很满意的选择了一款喜欢的颜色，从而我也达成了这次销售。

我觉得这次销售很愉快，也很简单，但是我觉得陈列，充分的前期准备很重要，使我们的销售更加有信心。

德基de生日

投稿人：曹伟 南京德基店



生日这个词每个人都不陌生，人的生辰，店铺开业等等，这样的起始纪念日我们都可以定为生日。生日会是一个相聚，庆祝，举办party且romantic日子，南京德基店的生日就在这个骄阳似火的季节拉开帷幕并完美的谢幕。

德基-目前在南京是拥有国内外一线大牌最多的一个购物广场，它坐落在“中华第一商业圈”新街口的东北角。集合主题商店，美食广场，休闲娱乐，酒店公寓，商务办公为一体的Shopping mall。无疑是品味追求者们的天堂。

RIMOWA也是德基的品牌成员之一，周年庆圆满结束，我们还沉静在欢快之中久久回味着。

策划了一个多月的店庆终于开始了，是一个盛大的狂欢购物会。店庆主活动3天，“满千送百”加上各品牌或多或少的自促活动德基这次活动也是历年来的巅峰。尤其是24号当天一二楼的顶级大牌几乎都参加活动，德基的客流也达到顶峰，这样的客流量也为我们创新高，创造了有利的条件。

“

在RIMOWA店铺里3天店庆始终都有4个人身影在忙碌着，它们相互配合，加油，不辞辛苦，为了能做好此次活动，大家都无私奉献，在工作中：有责任感，团结协作能力强，体现出拼搏向上的精神，店铺同事间凝聚力大增，集体荣誉感更是爆棚啦。当然活动效果证明了我们的付出是得到肯定的，也得到德基广场的表彰，大家甬提多开心啦！

就店庆我总结了几点：

1. 活动前期备货，邀约VIP贵客，在我们平时积累的顾客信息中可以挖掘潜在顾客。
2. 根据员工自身特长，合理分配工作，取长补短。
3. 领导给到的即时奖励红包调动了员工的积极性。
4. 活动结束后的跟进工作，即需邮寄的客人跟踪确认。
5. 通过不断的学习产品知识，逐渐可以清晰流利的应对顾客提到的各种问题，准确的把握顾客的需要，能够良好的与顾客沟通，因此取得顾客信任。

旅行的意义

投稿人： 邓玉妍
广州友谊国金店

带着自己的心
飞奔看世界
历经风雨笑容依旧



生活

投稿人： 张丹凤 厦门磐基店

生活，大多时候，简易的毫不费神的，轻盈的似没有重量，仿佛消失一样，你与它，或近或远，或远或近的，像是道听途说，又像是身临其近的幻觉。可你清楚地知道，你在经历着自己的小日子。周而复始的工作。一天三餐。几首单曲循环的歌。与旁人闲散、闲碎的交流 and 句子，若不想张口，连动作都是慵懒的。日出日暮，艳艳光阴，寂静、无声。



《致橡树》——舒婷

投稿人：Ada 市场部

我如果爱你
绝不像攀援的凌霄花，借你的高枝炫耀自己。

我如果爱你
绝不学痴情的鸟儿，为绿荫重复单调的歌曲。

也不止像泉源，常年送来清凉的慰藉；

也不止像险峰，增加你的高度，衬托你的威仪。
甚至日光。 甚至春雨。

不，这些都还不够！
我必须是你近旁的一株木棉，
做为树的形象和你站在一起。

根，紧握在地下，
叶，相触在云里。
每一阵风过， 我们都互相致意，
但没有人 ， 听懂我们的言语。

你有你的铜枝铁干，
像刀，像剑，也像戟，



配图：摄于老爸的后花园

我有我的红硕花朵，
像沉重的叹息，又像英勇的火炬。

我们分担寒潮、风雷、霹雳，
我们共享雾霭、流岚、虹霓，
仿佛永远分离，
却又终身相依，
这才是伟大的爱情，
坚贞就在这里：
不仅爱你伟岸的身躯，
也爱你坚持的位置，脚下的土地。

分享：《致橡树》为作家舒婷所创作的一首爱情诗歌，反映了她对待爱情的看法，反驳当时归侨诗人蔡其娇的看法：“蔡其娇说，有漂亮的女孩子，又没有才气；有才气的女孩子又不漂亮；又漂亮又有才气的女孩子，又很凶悍，他觉得找一个十全十美的女孩子很难”。

很喜欢这篇诗歌，我自认为它是一种爱情观。

《吞噬》

投稿人： 小王 尚嘉店

小王这次又带来了一幅自己创作的名为《吞噬》的作品。它有着一张双排牙的巨嘴，尽可能多的吞噬着沉睡的鼠象，同时飞扬的发丝渲染着宏观的场面。这幅作品的内容上可以隐喻许多可以意会的想法。



时光飞逝

投稿人： 童言 成都王府井店

时光飞逝，转眼间已在RIMOWA工作两年半，现在成为了一名资深销售，很感谢在这个过程中，领导和同事对我的鼓励和帮助，让我在这种氛围当中成长并收获了很多知识和朋友，在这里想和大家分享一下我的销售案例。

一天下午，一位穿着很朴素的中年男士走进店铺，我主动走过去热情接待并自我介绍，先生说随便看一看，于是我向顾客介绍我们悠久的历史，先生手指着我们的金属箱说这种表面太容易撞凹，我仔细观察这位顾客还是比较喜欢铝镁合金质感的箱子，我拿出一款经典系列向顾客展示，对顾客详细介绍了铝镁合金材质的优势，以及沟槽设计的灵感来源，随着时间的推移，箱子表面即使有凹痕，它会令您回忆起曾经的旅程，同时也使RIMOWA行李箱与众不同，它的“美”就是因旧而体现出来的，这时候顾客笑了笑，我让顾客亲自试用一下我们箱子的锁扣、拉杆和轮子，让顾客在细节上感受我们德国百年品牌的高品质和精湛的工艺，随后我告诉顾客我们完善的售后服务，不仅让他感受到方便，而且对我们的服务更加的信赖。经过和顾客的沟通介绍，先生对撞凹的疑虑减少了许多，这时我拿出店里的IPAD给顾客看一些明星使用的效果图，并且展示了我们店里的绘画箱，经过耐心的讲解和热情的服务，顾客满意的购买了一件铝镁合金材质的托运箱。

这次销售总结：首先了解顾客的需求，聆听顾客的各方面信息，不能以貌取人，导致一些客户流失，应该通过顾客的言行举止来判断他们的潜在的想法，为顾客选择最适合、满意的行李箱，对自己的品牌有充足的了解和掌握，从而自信的向顾客宣导品牌文化和理念，同时维护好所累积的老顾客信息，挖掘更多的潜在客户，致使销售更上一层楼，得到顾客的信赖和满意，这才是最大的收获和财富。

缘分苏州

投稿人：陈元 苏州美罗店

夜色下的石桥
淅淅沥沥
和你漫步在平江路
和你打一壶黄酒
告别平江
酒未下肚
人已自醉
更爱这儿的荷花池
曾几何时
夜色下与你荷塘月色



摄于平江路—王鑫

接着在星期二的春天
阳光明媚
用照片记录下我们的爱恋
平江之行
天空之城的猫掌柜为我们作证
独墅湖之行
教堂为我们作证
金鸡湖之行
月光码头为我们作证
活力岛之行
伦敦桥为我们作证
.....



摄于山塘街—王鑫

关在园外
遥想着池中绽放的花朵
带着你手持招牌猪蹄
在山塘街口的亭子下拍照留影

更爱那儿的桂花赤豆小圆子
我们坐在犄角旮旯里
享受着这里的小文艺
你说喜欢秋天的落叶
带你去十梓街的苏大
满满的金黄



摄于山塘街—王鑫

接着在星期二的春天
阳光明媚
用照片记录下我们的爱恋
平江之行
天空之城的猫掌柜为我们作证
独墅湖之行
教堂为我们作证
金鸡湖之行
月光码头为我们作证
活力岛之行
伦敦桥为我们作证
.....



摄于石湖—陈元

RIMOWA街拍

投稿人： 高安蓉 福州大洋晶典店



RIMOWA街拍

投稿人： 朴萍萍 北京国贸店



RIMOWA星影箱踪

海南航空

