



# 零售快消行业动态

## 2021年10月

### 冶乐咨询简介

冶乐咨询成立于2005年。核心成员来自于沃尔玛、家乐福、雀巢等500强企业，有着多年丰富的实战经验。冶乐专注于KA重点零售客户管理方面的咨询与培训，致力于成为促进零供双方沟通协作的桥梁。

### 冶乐KA月报

快消品行业和零售行业是每天都在变化的行业，KA从业人士如何随时保持对行业动态的把握是一件很有挑战性的事情。

为帮助KA从业人士更好地掌握行业动态，我们每天浏览大量国内外相关快消/零售行业信息，选择最相关的新闻编辑整理成《零售快消行业动态》与您分享。

如果您希望持续收到《零售快消行业动态》，请发送邮件至oc@elabridge.com并将我们的邮箱添加到“安全发件人名单”。

### 免责声明

《零售快消行业动态》所有资讯均来源于互联网，冶乐仅为转载方。冶乐保证竭力提供准确可靠的资料，但无法承诺所有资料绝对准确无误。《零售快消行业动态》所刊载的各类形式（包括但不限于文字、图片、图表）仅供参考使用，并不代表冶乐的立场。



# 零售快消行业动态 – 2021年10月

## 国内快消热点

- 热点1 雀巢宣布组建大中华大区
- 热点2 方源资本将收购新西兰宠物食品出口商ZIWI
- 热点3 太古可口可乐启动在华最大单笔投资
- 热点4 东鹏饮料进军即饮咖啡赛道

## 国内零售热点

- 热点1 中国首家山姆旗舰店于9月26日在上海开业
- 热点2 罗森接手天虹微喔便利店业务
- 热点3 家乐福首家会员店即将开业 进军会员制新业态
- 热点4 人人乐高端超市R-one首店落户深圳
- 热点5 美特好旗下4大全新概念品牌亮相龙城
- 热点6 罗森（中国）拟全资收购四川WOWO便利店

## 国际零售快消热点

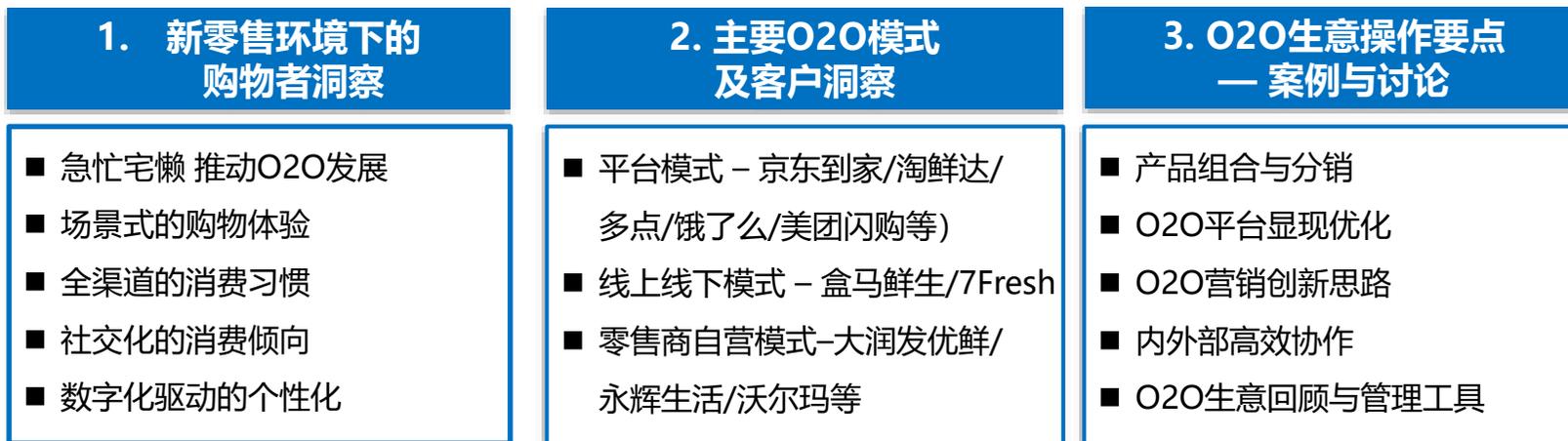
- 热点1 亚马逊在英国开设首家4-star商店
- 热点2 椰子水品牌 Vita Coco赴美IPO
- 热点3 Best Buy收购健康品牌Current Health
- 热点4 英国第四大超市Morrisons被美资以70亿英镑收购
- 热点5 卡夫亨氏收购巴西食品公司Hemmer
- 热点6 7-Eleven与印度信实工业公司合作在孟买开出首店



请扫码关注冶乐公众号，每月《零售快消行业动态》完整版将会持续更新在公众号中的“行业洞察”板块。



## 冶乐核心课程一：《新零售环境下的O2O营销创新》



### 4. 品牌提振生意的着力点 – O2O营销闭环操作与案例



注：根据客户实际需求，可做客制化的调整与组合

如需更多信息，请电话 (8610-65662700) 或邮件([greece@elabridge.com](mailto:greece@elabridge.com)) 与我们联系



## 冶乐核心课程二：《新零售场景下的客户体验管理》

### 1. 客户体验管理的意义

- 什么是客户体验
- 客户体验的重要性
- 客户体验的生命周期
- 客户体验管理几个可能的误区

### 2. 新零售场景下的消费趋势洞察

- 全渠道的消费习惯
- 场景式的购物体验
- 社交化的消费倾向
- 数字化驱动的个性化
- 急忙宅懒推动O2O发展

### 3. 提升客户体验的思路

- 洞察客户需求
- 重塑客户旅程
- 运用数据分析
- 打破部门隔阂
- 产品仍是王道

### 4. 优化客户体验的着力点/案例



### 5. 客户体验的衡量/评估模型

- 客户体验成熟度模型
- Google 的 HEART模型
- 净推荐值(Net Promoter Score, NPS)
  - 计算方式/意义
  - 优势VS.劣势

注：根据客户实际需求，可做定制化的调整与组合

如需更多信息，请电话 (8610-65662700) 或邮件([greece@elabridge.com](mailto:greece@elabridge.com)) 与我们联系



## 冶乐核心课程三：《新零售场景下的会员营销管理》

### 1. 会员体验与忠诚度的意义

- 体验营销 vs 价格导向
- 会员忠诚度的意义/对企业的价值
- 互联网/新零售时代忠诚度的反向力量

### 2. 会员体验的洞察与趋势

- 符合品牌/产品定位
- 由数据分析支持的会员营销
- 配合新零售时代的消费趋势

### 3. 会员体验的操作思路/要素

- 整合营销4个“1”理论简介
- 提供激励/利益诱因
- 游戏化增强趣味性/参与感
- 满足社交/学习的心理需求
- 让会员参与产品定制

### 4. 忠诚度计划的要素与案例



### 5. 忠诚度计划的步骤与衡量

- 忠诚度计划的定位和目标
- 定义并细分客户/会员分级
- 会员需求洞察到会员权益设计
- 建立有效的沟通方案
- 设立考核关键指标

注：根据客户实际需求，可做定制化的调整与组合

如需更多信息，请电话 (8610-65662700) 或邮件([greece@elabridge.com](mailto:greece@elabridge.com)) 与我们联系



# 冶乐核心课程四：KA大客户管理 系列课程



注：根据客户实际需求，可做定制化的调整与组合

如需更多信息，请电话 (8610-65662700) 或邮件([greece@elabridge.com](mailto:greece@elabridge.com)) 与我们联系