**“步步高”营销顾客分析表**

美容师/顾问：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基本情况 | 姓名： | | | | | 性别： | | | **年龄：** | | | | 职业： | | |
| 顾客特点 | **类型：** | | | | | 选项：A、好顾客 B、谨慎型 C、淳朴型 D、时尚型 | | | | | | | | | |
| **喜好话题：** | | | | | | | **顾客忌讳：** | | | | | | | |
| **皮肤衰老症状描述** |  | | | | | | | | | | | | | | |
| 皮肤问题 | | | | A、敏感皮肤 B、角质层较薄 C、红血丝 D、斑 E、痘 F、其他： | | | | | | | | |  | |
| 美容史 | | | 曾经做过的美容 | | | A、祛斑类 B、美白类 C、换肤类 D、填充类 E、肉毒素 F、激光类 | | | | | | |  | | |
| **针对皮肤最大的需求**： | | | | | | | | | | | | | | | |
| **身体亚健康状况描述** | |  | | | | | | | | | | | | | |
| **针对身体顾客最大的需求：** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **顾客经济情况分析** | | 个人行业职业情况： | | | | | | | | | | | | | |
| 配偶行业职业情况： | | | | | | | | | | | | | |
| 父母行业职业情况： | | | | | | | | | | | | | |
| 资产评估： | | | | | | | | | | | | | |
| 去年美容总金额： | | | | | | | | **个人年消费评估：** | | | | | |
| **个性化**  **抗衰老**  **计划制定** | | **修复期**（修复和打地基） | | | | | **改善期**（问题针对） | | | | | **巩固期**（持续抗衰期） | | | |
| 疗程 | | 数量 | | | 疗程 | | | | 数量 | 疗程 | | | 数量 |
|  | |  | | |  | | | |  |  | | |  |
|  | |  | | |  | | | |  |  | | |  |
|  | |  | | |  | | | |  |  | | |  |
|  | |  | | |  | | | |  |  | | |  |
|  | |  | | |  | | | |  |  | | |  |
|  | |  | | |  | | | |  |  | | |  |

**顾客铺垫跟踪表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **铺垫**  **次数** | **铺垫指南** | **铺垫内容及顾客反映** | **铺垫人**  **及日期** |
| **第**  **1**  **次** | 1. 植入抗衰理念 2. 600字全面讲解 |  |  |
| **第**  **2**  **次** | 1. 重点阐述细胞生长因子 2. 嫩肤和护肤的区别 |  |  |
| **第**  **3**  **次** | 1. 重点讲明皮肤的吸收率 2. 讲明普通涂抹和超微渗透的区别 |  |  |
| **第**  **4**  **次** | 1. 塑造产品的价值 2. 重点阐述“基因工程药物国家工程研究中心”的权威性 |  |  |
| **第**  **5**  **次** | 1. 铺垫适合顾客的疗程 2. 阐述嫩肤的重要性 |  |  |
| **第**  **6**  **次** | 1. 铺垫疗程、塑造价值、抗衰理念 2. 跟单促成 |  |  |
| **现阶段铺垫总结：** | | | |